



捌 服務永無止境，追求卓越創新

一、便捷查詢，簡化手續

（一）語音查詢服務

客服中心設置互動式語音系統，方便用戶查詢電費、用電申請及停電等資訊，並提供用戶索取申請表單、業務說明等各項傳真文件服務。

（二）用電申請即時查詢

1.自92年5月起於全省各區營業處建置開發「營業櫃檯作業電腦化系統（CPS）」，以電腦取代人工受理用電申請，並提供用戶線上即時查詢申請案件處理情形，方便用戶申辦用電。

2.自90年10月起開辦網路查詢服務，用戶只要連線至台電網站（<http://www.taipower.com.tw>）之【網路櫃檯】—【線上查詢】項下點選【申請案件進度查詢】，鍵入申請戶名及受理號碼後，即可了解該項申請之處理情形。



（三）網路查詢電費服務

自92年4月10日起開辦網路查詢電費之服務，用戶於台電公司網站之【網路櫃檯】項下點選【線上查詢】之【電費查詢】鍵入電號，即可查詢當期及最近12期各期用電度數、電費金額、繳費狀況、與前一年同期用電度數比較及用電度數分析圖等資料。



（四）電子帳單服務

自93年3月15日起開辦電子帳單服務，96年7月起再提升「電子帳單」服務功能項目，用戶登入台電網站於【網路櫃檯】項下點選【電子帳單服務系統】，只要完成註冊，即可彙總查詢各期詳細電費資料、下載列印電費通知，並以E-mail傳送約定電號之每期電費明細電子檔案、催繳電費通知...等多項貼心便捷的服務，讓用戶自收帳單、看帳單至繳電費一氣呵成，減少舟車往返奔波之辛勞，歡迎多加利用。



電流 / 陳慧珍 攝

二、改善收費服務措施

配合e化時代用戶需求，持續擴增提供行動電話、網路銀行、網路ATM、自動櫃員機及電話語音...等電子化繳費之金融單位家數及服務項目，讓用戶繳付電費更為方便。

三、實施配電饋線自動化，縮減事故恢復供電時間及範圍

- （一）為提供用戶穩定可靠電力，台電公司在全國重要科學工業園區、都會金融商業中心、工業區、加工出口區、市鎮地區及偏遠山區推展配電饋線自動化。截至100年底止已完成6,351條饋線（占比68%），實施配電饋線自動化後，非故障區之復電時間可由未自動化前約1小時，大幅縮減為約5分鐘內，對於供電品質有顯著提升。
- （二）配合輸變電計畫擴充配電線路，提高配電線路之供電能力與安全性，97年度增設313條饋線，98年度增設325條饋線，99年度增設207條饋線，100年度增設194條饋線，至100年底止，累計增設配電饋線總數達9,293條，可適時滿足用戶用電需求。



四、控制工作停電，提升供電品質

- (一) 同一區域同一月份以1次工作停電為原則。
- (二) 在符合工作安全前提下，優先改為無停電施工或深夜停電作業，減少停電之不便與影響。
- (三) 對於停電逾3小時案件，慎重檢討是否可改進施工方法或增派人力支援，縮短停電時間。
- (四) 多件工程儘量併案辦理，減少停電影響次數。
- (五) 對於工廠用戶，儘量配合其休假期間停電，對於一般住宅用戶儘量避免在上午11時至下午1時及下午5時至8時等時間內停電。
- (六) 確實於預定時間內完成工作並恢復供電。



五、引進智慧型電網

由於經營環境的變遷，以及在溫室氣體減量持續的挑戰下，台電公司適時配合調整整體發展方向及未來經營策略，故台電公司配合能源局「智慧電網總體規劃」（含智慧型電表基礎建設）來建置整合分散型電源之智慧電網，讓用戶享有更智慧使用電能之加值服務。

台電公司依99年6月行政院核定「智慧型電表基礎建設推動方案」，建置智慧型電表基礎建設。智慧型電表基礎建設（Advanced Metering Infrastructure,AMI）係支援電業與用戶端電力負載管理，惟須在合理電價制度下，並實施具節電誘因之時間電價費率、需量反應及負載管理等措施，同時用戶能參考AMI提供之相關資訊（如用電資訊及資費訊息等）而產生自主性節能行為或改變用電模式，方可降低用戶電能消耗及增加能源使用效率，因此，台電公司將智慧型電表基礎建設列為需量管理策略之一。依該推動方案之初期階段，台電公司將於101年底完成23,600戶高壓用戶AMI電表安裝及完成1萬戶低壓AMI建置。



六、了解用戶需求，加強人員訓練

為使台電各項服務措施符合用戶期待需求，台電公司透過「1911」專線、顧客滿意度調查、大用戶座談會及村里民大會等各種管道，整合用戶寶貴意見，以提升服務品質。另為加強人員專業素養，持續辦理服務人員、外線技能、電腦操作、配電圖資、抄表員等各項訓練，增進服務人員瞭解公司政策、業務規章及外線工作技能等，以提升工作效能，加速供電。

七、落實核能安全文化，強化核能營運績效

- (一) 持續推動執行核能安全文化強化方案，提升自我評估能力、設備可靠度及訓練績效，並全面實施走動管理，以落實「核能電廠人員作業疏失之防範作法」，將人為疏失事件抑至最低。
- (二) 為有效評核並檢討各核能電廠執行核能安全文化之成效，台電公司針對反應器安全、輻防安全、核能保安訂定26項量化安全指標，各項安全指標門檻並以綠、白、黃、紅顏色燈號標示（綠燈表績效最好；紅燈表績效最差），據以鑑別核能電廠安全績效之優劣，並可讓社會大眾易於瞭解核電廠之運轉安全狀況。各核能電廠每季執行之成效均送總公司彙整後，陳報主管機關國營會與原子能委員會核備。
- (三) 安全文化的養成係漸進且長期性工作，台電公司除持續督促核能電廠推展核安文化強化方案各項推動作業，並於100年重新檢討擬定「核安文化精進方案」，讓未來安全文化之精進更涵蓋管理效能、包商管理、風險管理及人員績效四大主軸。此外，台電公司每年配合年度核安稽查赴各核能電廠執行安全文化稽查，使安全文化深植於全體核能工作同仁內心，從而建立良好工作態度與習性，增進台電公司核能營運績效。
- (四) 訂定核能5年營運目標計畫暨執行策略，持續精進核能營運績效。



八、推動全面品質文化，提升服務品質

推動以公元2008年版之「品質管理系統標準」為基礎的全面品質管理，並整合相關管理系統。持續辦理合力促進、品管圈、風險管理、當責式管理及專案改善活動等，確實提高供電品質，增進經營績效，加強為民服務工作，提升服務品質。並藉著積極參加全國性的品質優良競賽活動，以收標竿學習的效果，逐步實現「成為具有卓越聲望的世界級電力事業集團」的願景。

台電公司推動ISO-9001：2008驗證現況摘要

100年12月31日

項次	系統別	驗證通過單位
1	發電	台中、大觀、桂山、通霄、大林、協和、興達、南火、林口、大潭、明潭、東部、大甲溪、萬大、蘭陽、尖山、卓蘭、高屏、曾文、石門、塔山等21個發電廠
2	輸變電	輸變電工程處、南區施工處、北區施工處、中區施工處等4個工程處
3	供電	高屏、嘉南、台北、新桃、台中、花東等6個區營運處
4	業務	花蓮、台東、澎湖、嘉義、宜蘭、新竹、基隆、雲林、新營、彰化、苗栗、北南、屏東、南投、桃園、高雄、台南、北西、北北、鳳山、台中、北市、金門、馬祖等24個區營業處及配工隊
5	工程	核能火力發電工程處、再生能源處、營建處、台中施工處、北部施工處、和平施工處、綜合施工處、青山施工處、萬松施工處、南部施工處等10個工程單位
6	核能	放射試驗室、核能技術處、核能發電處、核能後端營運處（減容中心）、第一核能發電廠、第二核能發電廠、第三核能發電廠等7個核能單位
7	修護	電力修護處
8	訓練	訓練所本部、高雄訓練中心、林口核能訓練中心等3個訓練單位
9	其他	企劃處、系統規劃處、工業安全衛生處、綜合研究所、電力調度處、電力通信處、電源開發處、資訊系統處等8個單位
合計		85