

新增設案件簡易工程另訂限辦時程以加速供電

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

為提升服務品質，對於民眾申請用電案件，本公司依施工方式，訂有限辦時程，如免外線為 4 日，需架空外線工程為 20 日，而需地下工程者為 25 日。惟倘用戶亟需用電，且所需供電工程適為費時不多之簡易工程時，應可限縮工程期限，加速完成，以符用戶需求。

二、採用解決方法

為加速供電，對於無需申請路證、免停電（含不停電施工）且 1000 積點以下簡易工程，另訂定施工期限為 10 日，以加速供電。

三、實際效益

1. 加速供電，增加售電之營業收入。
2. 確保用戶用電權益，提升服務滿意度。
3. 針對工程分類增加工程管理之效能。

貳、創新服務實際績效

如附件一

參、創新服務解決手法

用戶辦理新增設案件須外線施工案件，工務部門通常依送件先後次序發派包商施工，案件施工繁簡不一，簡易工程本身施工時間短，但依序等待施工常耗費時日，若能篩選出「簡易外線工程」另排定施工時程，應能提升供電速度。

註：簡易外線工程：「無需申請路證、免停電（含不停電施工）且 1000 積點以下」工程，由設計課標示於圖面及登記單正面。