

新營區處 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 1 月 10 日訂定

壹、計畫依據

本公司 114 年 1 月 6 日業字第 1148001255 號函頒之「台電公司 114 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對本公司服務需求多元化，強化服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本處為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象

本處直接（或間接）與用戶接洽的第一線服務人員或相關部門，為本計畫的實施對象，並以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、服務內涵

聚焦於社會創新共融，關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

伍、執行策略及具體作法

透過前項服務內涵，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
一、 提供在地化 及客製化關 懷服務	(一) 因應所轄地區或業 務之特性，並整合 服務客群之需求， 提供在地化、客製 化之服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務，依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。	業務組	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
	(二) 企業用戶專人服務	1. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪高壓以上用戶，提供用電諮詢服務及相關業務宣導，強化用戶關係管理及提高企業用戶滿意度，主動探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。 2. 聚焦企業用戶及契約容量1000瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及工業區等，由基層主管或組長/經理層級(含)以上率隊拜訪；其他高壓用戶則視用戶用電特性或需要進行拜訪。	業務組 工務段 電務組	隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	為協助中小企業解決短期綠電需求，小額綠電自今(2024)年起常態銷售，並於11月推出「日間型」、「全日型」及「冬日型加購」三種方案6種組合，以滿足不同用電型態用戶之需要。	業務組	隨時辦理
	(四) 積極回應用戶意見	1. 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 2. 強化服務人員(含外包客服人員)對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度;服務人員除能精確回答用戶問題、熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶(一次告知)，避免來回補件情形。	業務組 電務組 工務段	隨時辦理
	(五) AMI 應用	透過本公司「台灣電力App」及「用電診斷中心」管道，提供「住宅用電分析服務」，結合AI技術與AMI電力數據，讓AMI用戶可免安裝額外設備，直接掌握5大常見家電使用時段及用電佔比，以利於調整用電行為。	業務組	隨時辦理
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業 流程	1. 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單之必要性與合宜性，並評估是否執行表單簡化及電子表單格式標準化。 2. 善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附	業務組 電務組 工務段	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
		<p>之佐證資料。</p> <p>3. 力行一次告知服務，服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。</p> <p>4. 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>5. 持續辦理本處與轄內工業區溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。</p>		
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	<p>提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體作法如下：</p> <p>1. 台灣電力APP除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，113年已新增兩家行動支付(一卡通、拍付)可提供繳費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。</p> <p>2. 四大超商提供KIOSK補單繳費服務，用戶可24小時於全台1萬3,000多個據點補單繳納電費。</p> <p>3. 新增地方機關戶專屬帳號，鼓勵用戶以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p>	業務組	隨時辦理
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<p>1. 提升用戶使用電子帳單之意願，不印寄紙本減免電費金額為10元，並搭配本處114年度節能推廣活動，舉辦抽獎、贈禮等活動，持續加強推廣電子帳單。本處每年檢討訂定使用電子帳單用戶之目標值，114年目標值為使用電子帳單戶數達4萬2千6百戶。</p> <p>2. 提供多元且便利案件申辦管道如網路櫃檯或台電APP，用戶可透過網路或智慧型手機等行動裝置申辦案件。</p>	業務組	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
	(四) 提高網站使用便利性	1. 提供多元案件查詢管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置APP等，方便用戶查詢案件處理進度。 2. 於登記單回條加印QR Code，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用「台灣電力」APP或可連結本公司官網查詢案件進度。 3. 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入APP案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。	業務組	隨時辦理
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	1. 透過各項節約用電宣導活動辦理「節能減碳與用電安全」宣導，協助公司推動相關政策。 2. 由本處節能技術服務專員調查用戶用電場所，運用專業儀器量測電力系統、空調系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並提供高壓用戶服務入口網站資料，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。	業務組	隨時辦理
	(二) 節電活動	配合節電服務團各類推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。	業務組	隨時辦理
	(三) 「水電麻吉貼心聯合服務」	與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5項。	業務組	隨時辦理
	(四) 跨機關通報服務	1. 戶政機關進行門牌整編異動審核後，透過跨機關通報服務，配合更改用電地址。 2. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。	業務組	隨時辦理

陸、實施步驟：

- 一、依據本公司「114年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，以創新思維、社會共融，並審酌服務需求及業務特性，訂定本處執行計畫。
- 二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公

場所，且確實執行。

三、為管控執行績效，每半年自行考核執行成果，公開於本處對外網頁，並送業務處備查。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。