

# 台電公司屏東區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 2 月 4 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公司為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

## 參、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。

## 肆、實施對象

屏東區營業處各部門

## 伍、執行策略及具體推動作法

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
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。	業務組 電費組	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
	(二) 企業用戶專人服務	落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，重點服務對象聚焦於百大集團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，提供用電諮詢服務及業務宣導，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。	業務組	隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於區處網站設置「再生能源區」連結，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件受理編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，而區處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。</li> <li>2. 為協助再生能源業者發電量分析，於電子帳單服務系統新增多筆電子帳單相關資料匯出並支援不同匯出檔案格式 (.xlsx、.csv、.xml、.ods) 提供再生能源業者管理案場及發電量。</li> </ol>	設計組	隨時辦理
	(四) 積極回應用戶意見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。</li> <li>2. 強化服務人員(含外包候收人員)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、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題</li> </ol>	業務組	隨時辦理
			業務組	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		有關的完整資訊予詢問用戶(一次告知),避免來回補件情形。		
	(五) AMI 應用	針對低壓智慧電表用戶,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」如視覺化用電圖表、未出帳用電量、費率試算、用電提醒等功能,以貼近用戶需求,提升服務品質。另「台灣電力」APP持續精進,提供各項申請用電、電費查繳、案件管理與進度追蹤、停電報修、搬家結算及服務據點查詢等。	業務組 電費組	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。	業務組	隨時辦理
		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之佐證資料。	業務組	隨時辦理
		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。	業務組	隨時辦理
		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	各部門	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>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. 持續辦理本處與用電大戶業務座談會議等溝通宣導活動，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>	業務組	隨時辦理
	(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. 持續推廣行動支付應用場域及加強用戶服務，用戶除可使用「台灣電力」APP 提供之信用卡、條碼與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費(含接電費)、結算電費及線路設置費外，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. 持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款，鼓勵以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<p>1. 為提升用戶使用電子帳單之意願，將不印寄紙本減免電費金額提高為 10 元，並搭配本公司 114 年度之整合行銷活</p>	業務組 電費組	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>動，舉辦抽獎、贈禮等活動，另本處亦會配合縣市或節電活動，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。</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，另亦可藉由郵遞、電話、傳真等方式申請。</p>	業務組	隨時辦理
	(四) 提高網站使用 便利性	<p>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。</p> <p>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 或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>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。</p>	業務組  業務組  業務組 設計組	隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	<p>1. 持續辦理各項「節能減碳與用電安全」宣導會，協助公司推動相關政策，並針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>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、空壓系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並整合高</p>	業務組  業務組	隨時辦理  隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		壓用戶服務入口網站資料，進行電力系統分析，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。		
	(二) 節電活動	持續鼓勵民眾節能減碳，辦理各項媒宣及節電推廣活動，其中在媒體行銷上朝分群分眾及可長期曝光之效果推動。節電推廣規劃少眾多量及多元化方式執行，包括戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。另加強推廣「電力即點」APP 節電日挑戰等創意動態節電活動，導入會員累兌點機制，完成任務可獲得回饋點數及折抵電費。	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

#### 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，並由各組依據本計畫之執行策略及具體作法，積極辦理用戶服務工作，使顧客在資訊與流程的透明公開下享有便捷、創新及包容之服務，以提升本處為民服務品質及用戶滿意度。
- 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，依所擬定之執行計畫就「提供在地化及客製化關懷服務」、「法規及流程簡化」以及「公司協力」等三大內涵之評核項目，於上、下半年度自行實施考核各1次，「自行考核結果彙整表」分別於114年7月11日及115年1月9日前填報送業務處備查（免備文），另考核成績應登載於本處對外網頁。

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。