

台北北區營業處115年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部113年9月5日經綜字第11301409590號修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、本公司115年1月7日業字第1158001842號函頒之「台電公司115年度提升服務效能執行計畫」訂定。

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、實施對象

本處各部門。

肆、服務內涵

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	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，如申請用電業務、參與需量反應措施，本處可依照用戶需求，協助填寫登記單申請內容，再電郵(郵寄)予用戶經確認用印後寄回正本	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		或派員收件。		
	(二) 企業用戶專人服務	1. 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閡等方式，提供專人全程服務，並配合企業服務課拜訪用戶。	業務組	配合辦理
		2. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪企業用戶、科學園區、經濟部轄屬工業區窗口及用電規模較大之用戶等，必要時由經理層級(含)以上率隊拜訪，提供用電諮詢服務及業務宣導，強化顧客關係及提升服務效益，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。	業務組	持續辦理
		3. 排定洽訪計畫，由營業課追蹤管控，為確保服務品質將寄送滿意度調查問卷予用戶填寫。	業務組	持續辦理
	(三) 優化再生能源業務	用戶可利用本公司官網建置之「綠電專區」了解相關銷售計畫內容，並於辦理期間內申請，如欲有綠電需求之企業用戶詢問，能詳細解說銷售內容。	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	(四) 節能整合服務	1. 針對節能潛力用戶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。	業務組	持續辦理
		2. 積極深入社區及積極配合政府機關舉辦之相關政令宣導活動，辦理「節能減碳與用電安全」宣導。	業務組	持續辦理
		3. 透過公司技能競賽持續，精進本處節能服務專員之專業能力。	業務組	持續辦理
		4. 115年預計5~9月針對轄內重點用戶持續進行節能診斷服務，如大葉高島屋、春天酒店、sogo百貨及中央研究院等用戶。	業務組	預計 115年 5~9月
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	持續辦理
		2. 善用資訊系統，針對	業務組	配合辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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。</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. 於本處服務中心、各服務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. 持續參與臺灣區電氣工程工業同業公會台北辦事處業務座談會議等等溝通宣導活動，建立良好溝通管道，並協助工商企業解決用電申請疑難，以優化相關流程。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組 電費組 設計組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(二) 優化電費查詢	使用專屬提供多元化的繳費措施，包括代繳、	電費組 業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	及繳費作業	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： 1. 持續推廣行動支付繳電費服務，用戶可使用「台灣電力」APP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。另有多家行動支付管道可供繳費。 2. 持續推廣超商KIOSK(多媒體事務機)補單繳費服務及繳費後之載具歸戶功能。 3. 持續推廣高壓用戶帳號繳費服務，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。	電費組 業務組 電費組 電費組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(三) 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	業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		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。		
三、 公私協力	(一) 節電活動	1. 利用各項節能推廣活動透過有獎徵答鼓勵用戶節能減碳,並鼓勵下載台灣電力 APP 以累積積分兌換禮物或折抵電費方式激發用戶自主節電。	業務組	持續辦理
		2. 透過詢問或討論，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等。	業務組	持續辦理
		3. 預計115年4月參加創世基金會於圓山花博舉辦愛心義賣活動及115年12月由慈濟大愛舉辦之關渡第5屆關渡人文藝術週等大型活動，以利宣導節電相關資知識。	業務組	預計分別於 115 年 4、12 月辦理
			業務組	
	(二) 「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 電費組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	(三) 跨機關通報服務	1. 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，用戶更改姓名並經戶政機關審核與通報後，將配合更改用電戶名。	業務組	配合辦理
		2. 配合企業登記資料異動跨機關通報服務，同一公司變更公司名稱及通訊地址資料異動，經經濟部商業發展署審核與通報後，將配合一同更正相關資料。	業務組	配合辦理
		3. 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 電費組	配合辦理

陸、實施步驟：

- 一、依據本公司「115年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體方法，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處115年度提升服務效能於提供在地化及客製化關懷服務、透過法規及流程簡化，以及公私協力等三大服務內涵之施行作業執行計畫。
- 二、本執行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服務場所，且確實執行。
- 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。