

台灣電力公司彰化區處 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月訂定

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」。

貳、計畫目標

掌握內外在環境轉變及顧客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

本處各部門。

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	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，如各 區營業處依照用戶需求將登記單送給用 戶填寫並攜回受理。	業務組	持續辦理
	(二) 企業用戶專 人服務	1. 落實「企業用戶專人服務實施要點」， 聚焦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，由基層主管或經理層級(含)以 上率隊拜訪；其他高壓用戶視用電特 性或需要進行拜訪，以滿足企業用戶 多元需求，提供各項優質服務，強化 顧客關係管理。 2. 為強化與用電大戶溝通及維持良好互 動，113 年本處業務組下設「企業服 務課」，負責專人拜訪等統籌事宜。 3. 排定洽訪計畫，由專責部門追蹤管 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	1. 為活絡綠電市場及協助小額需求之企 業取得綠電，自 2023 年辦理「小額綠 電銷售試辦計畫」，後續於 2024 年起 常規化銷售，經汲取經驗及客戶反映 意見，續推 2025 年小額綠電，商品分 為「1 年型商品」及「選月型商品」， 並將購買方式調整為申購制，用戶在 可申購度數之上限以內更加彈性靈活 選購。 2. 隨著國際企業紛紛加入 RE100 倡議，	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
		<p>並要求供應鏈減碳，114 年推出補充性質之「RE30 電力商品」，特別針對已購買綠電但尚未達成 RE 目標的企業，提供短期（合約期 1 年）彈性綠電申請項目。</p> <p>3. 每月專案管控再生能源案件，並邀請相關單位協商召開再生能源管控會議，即時解決施工困難或行政程序延誤，避免影響躉購費率。透過會議提升部門或單位間橫向溝通與彈性調配人力，各項工程皆能如期完成併網。</p> <p>4. 為提高再生能源可併網容量及有效運用變電所用地空間，於再生能源併網熱區評估新擴建設備及變壓器的可行性，並已於 111 及 112 年分別在草湖及大城地區新設變壓器及擴充變電設備，積極推動芳興再生能源專用變電所(簡稱芳興 R/S)工程，並於 114 年完工。未來，也將於鹿港、芳苑等沿海一帶再生能源熱區持續推動新建設備之大型工程，以因應該區再生能源併網需求。</p> <p>5. 定期追蹤同意備案效力，即時釋出併網容量，與地方主管機關彰化縣政府合作，定期清查已不符規定之案件，並釋出併網容量，期能加速再生能源併網發展。</p> <p>6. 為加速推動太陽光電專區設置發電設備併網，針對太陽光電併網熱區，優先盤點漁電共生先行區及其他潛力併網熱區（如不適耕作區、不利農業經營區、低地力土地及水產養殖場等），劃設共同升壓站的線路併聯範圍，將各案場有效集結至共同升壓站。落實「大容量併輸電、小容量併配電」之分流目標，讓不同類型的投資人都能參與綠能發展。</p> <p>7. 為配合大量機關設置再生能源併網，盤點機關學校案件申請需求，提前保</p>	設計組 業務組 設計組	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
		留饋線容量，並採專案管控和逐案檢討進度，以符合政策目標並促進綠能發展。		
	(四) 節能整合服務	透過各項節約用電宣導會辦理「節能減碳與用電安全」宣導，協助公司推動相關政策。由節能服務課調查用戶用電場所，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	持續辦理
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業流程	<ol style="list-style-type: none"> 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，並評估執行表單是否簡化。 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之佐證資料。 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。 4. 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊如各類登記單、申請表格、自主檢核表，供用戶查閱運用。 5. 持續辦理與臺灣區電氣工程工業同業公會彰化辦事處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。 	業務組	持續辦理
	(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，近年陸續新增行動支付(一卡通、拍付)供用戶繳費，後續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</p>	業務組 電費組	由總處建 置，區處 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>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，並舒緩臨櫃等候人數。</p>		
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處優先導入新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)之受理文件數位電子化功能，開放戶址類異動、中間抄表等簡易案件可採無紙化方式受理，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全。 2. 提升用戶使用電子帳單之意願，不印寄紙本減免電費，配合地方政府或自辦節電宣導、APP 推廣活動，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。 3. 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。 	電費組 業務組	持續辦理
	(四) 提高網站使用便利性	<ol style="list-style-type: none"> 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 Code，方便用戶下載使用「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，告知用戶受理號碼及進度等訊息。 	業務組	持續辦理
三、 公私協力	(一) 節能活動	辦理各項媒宣及節電推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。配合智慧電表逐漸布建至低壓用戶，提供已裝設智慧電表之住宅用戶參與動態節電活動，為增加活動能見度與普及性，規劃於台灣電力 APP 擴大推出節電日挑戰等動態節電活動。	業務組	持續辦理
	(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	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
	(三) 跨機關通報服務	<p>帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5項。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	業務組	持續辦理

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作法，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處 115 年度提升服務效能執行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。