

桃園區營業處 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:本處各相關部門

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。

社會創新共融：

服務內涵	服務策略	具體作法
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、	1. 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。 2. 針對不同族群，提供電話語音及受理櫃

服務內涵	服務策略	具體作法
	客製化之服務	<p>檯服務人員該族群之語言服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 考量復興山區交通不便、用戶分散，優先列為智慧型電表布建區，透過智慧電表導入，居民可及時掌握用電狀況，強化山區用電服務。 4. 積極推動原鄉老屋用電安全每三年定期檢測，測定用戶絕緣電阻或洩漏電流並提供專業用電建議守護居民的用電安全。 5. 偏遠山區經由紅外線設備檢測及加強人員線路巡視，若發現供電線路有設備劣化現象，立即派員改善。 6. 針對復興區原住民部落分布情形區段設置線路自動化開關，協助人員迅速找出故障點加速查修。 7. 針對復興區地勢險峻、氣候多變等挑戰，積極推動山區電網強韌工程，以輸電級鐵柱取代配電級電桿，顯著提升供電穩定性，也減少了許多因豪雨或土石滑落所導致的電桿傾倒、線路中斷等事故。
	(二) 企業用戶專人服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立與企業用戶直接溝通管道及維持良好互動機制，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. 關注用戶多樣用電需求，依其用電規模及特性概分三類服務對象，設置專人及專責部門，積極探尋用戶需求、提供資訊、轉達並追蹤用戶反映之建議及問題。 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。

服務內涵	服務策略	具體作法
	(三) 優化再生能源業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為協助企業順利取得綠電，持續精進小額綠電商品以減輕用戶綠電採購門檻及行政成本；另推出新商品「RE30電力商品」，協助企業順利達成RE目標。 2. 針對曾申購小額綠電之老客戶及高壓轉供用戶寄送小額綠電及RE30等新商品文宣；另安排參加各產業公會及工業區服務中心舉辦之相關會議，進行小額綠電推廣活動。
	(四) 節能整合服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 持續辦理百瓩以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議。 3. 成立「節電服務團」，對高壓用戶進行節電訪視，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。 4. 受理高壓以上用戶節能診斷，運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。 5. 針對偏鄉國小進行服務關懷及節能宣導，協助校方訂定合適的契約容量及電價方案，同時推廣節能及用電安全觀念。
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之佐證資料。 3. 力行一次告知服務，服務人員除能精確

服務內涵	服務策略	具體作法
		<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 5. 持續辦理與臺灣區電氣工程工業同業公會桃園區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。 6. 與轄區政府機關建立良好溝通互動管道及平台，以提升服務效率，維繫友善的公共關係。
	(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> <ol style="list-style-type: none"> 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，目前已有四家行動支付(街口、歐付寶、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。 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。 3. 台電APP信用卡繳費新增簡訊身分驗證機制，提高用戶交易安全。 4. 提供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。
	(三) 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。

服務內涵	服務策略	具體作法
		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。
三、 公私協力	(一) 節電活動	1. 藉由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約用電，並與縣市政府或地方團體合作，結合節慶或景點吸引人潮，引起話題，營造全民節電氛圍。 2. 為提升APP服務完整性，加強對外服務單一管道便利性並擴大用戶參與，電力即點APP三項節電活動納入台灣電力APP提供服務。
	(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。
	(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。 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。 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。 4. 讓用戶向本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取

服務內涵	服務策略	具體作法
		得全程及其他關連性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，做為與跨機關合作服務用戶項目。

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辦公場所，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。