

委託調查研究費

期別：105 年 6 月

項次	計畫名稱	研究期程	委託對象	內容摘要 (含計畫總核定金額)	決標金額 (仟元)	核准理由 (預期效益)
1	電廠機械潤滑診斷系統整合研究	105.7.1~106.12.31	網雲資訊有限公司	<p>一、本所在各種發電機械的潤滑分析及故障診斷，已有豐富成果與經驗，但尚未建立潤滑診斷資訊系統，資料查詢耗費人力甚多，形成工作瓶頸。本計畫擬建立整合性的潤滑診斷資訊系統，使實驗室作業流程，以及客戶服務，皆能自動化、網路化，以提高服務效能，增加業務量，並輔助技術傳承。</p> <p>二、本研究計畫核定預算金額：3,980 仟元（不含稅）</p>	2,346 仟元 (不含稅)	<p>一、建立適合本實驗室內部及客戶使用之機械潤滑診斷資訊系統。</p> <p>二、將本所潤滑油分析歷史數據、診斷基準與案例整合於資訊系統內，建立潤滑診斷知識庫與電腦自動診斷功能，簡化診斷工作，協助技術傳承。</p>
2	數位行動櫃台系統建置與服務據點設置及功能之調整研究	105.7.1~106.6.30	勤業眾信聯合會計師事務所	<p>一、為提供用戶便捷之申辦用電服務，台電公司自 90 年 4 月起開辦網路受理用戶申辦用電服務，目前已擴充網路申請項目為 37 項，並開放線上查詢案件申請進度。隨著資訊科技及國際網路發展不斷推陳出新，「智慧行動裝置」的普及化提供使用者不受時間地點限制即可進行各項事務處理，台電公司秉持以顧客為導向的服務理念，亟須導入創新思維，瞭解如何透過行動載具提供用戶有別於傳統臨櫃申請之服務，惟需考量的服務流程改造、制度結構性改變、特定申請用電項目仍須符合法令規章，並提供必要審查文件、個人資料保護及資通安全等問題均有待克服，期望透過本研究參考國外電業如何運用行動載具提供用戶創新服務，研擬更符合台電公司用電申請之作業流程改造及自由化後行銷新策略。</p> <p>二、台電公司目前用戶數約 1,300 萬戶，計有 24 個區營業處及 271 個大小服務所提供用戶臨櫃申辦用電等服務事項，鑑於台電公司已全面</p>	7,700 仟元 (不含稅)	<p>一、建置「數位行動櫃台」</p> <p>1.蒐集各國電業如何運用「行動載具」提供各項服務，為因應電業自由化，研究台電公司透過「行動載具」提供用電申請與繳費的服務模式及範圍，並研擬原有服務流程及制度的結構改變所帶來之衝擊及因應對策。</p> <p>2.研究行動載具運用與傳統臨櫃申辦方式比較分析，並建置數位行動櫃台系統。</p> <p>3.蒐集我國網路、行動流量趨勢，並研究台電公司透過行動載具提供用電申請與繳費服務之效益分析。</p> <p>二、因應資訊科技發展，台電公司服務據點設置及功能之調整研究</p>

項次	計畫名稱	研究期程	委託對象	內容摘要 (含計畫總核定金額)	決標金額 (仟元)	核准理由 (預期效益)
				<p>建置 1911 客服中心及網路櫃台，而未來透過「數位行動櫃台」的建置，現行服務據點設置及功能勢須轉型及調整，亟須研擬因應新媒體、新科技發展及電業自由化後的新通路策略。</p> <p>三、本研究計畫核定預算金額：8,000 仟元（不含稅）。</p>		<p>1.蒐集國外電業配售電公司組織設置、服務據點規模及服務型態。</p> <p>2.為因應資訊科技發展，研究台電公司未來應提供之各項服務通路類型及最適服務據點組織規模、服務型態及功能項目。</p>
3	電力需求面管理推廣工具之創新與應用研究	105.7.1~106.6.30	財團法人工業技術研究院	<p>一、近年來，由於經濟持續成長及生活水準不斷提高，用電需求較過去更為殷切，致系統尖峰負載持續成長，另一方面由於環保意識抬頭，電力建設及開發頻頻受阻，致電力供給趕不上電力需求，進而造成限電危機。因此，在當前電力供給面無法增加情況下，電力需求面管理即顯得相當急迫且重要。</p> <p>二、電力需求面管理包含負載管理及節約能源，為推廣宣導各項負載管理措施及節能做法以降低尖峰負載及減少用電需求，本公司除印製各項宣導資料置於服務中心及服務所外，並將電子文宣資料置放於公司對外網站及利用電子郵件進行推廣，惟與國外活潑生動之互動式網頁相較，本公司之推廣工具相對則缺少互動效果，難以引發用戶興趣，因此希望藉此研究計畫了解各國負載管理及節約能源之推廣工具、方式及內容，以及行為科學與資料科學在促進用戶參與(customer engagement)與提升用戶體驗(customer experience)的創新應用，並製作成適合我國之互動式推廣工具，以增進本公司電力需求面管理推廣成效。</p>	7,750 仟元 (不含稅)	<p>一、運用行為科學原理與資料驅動分析技術，完成活潑、高親和力互動式電力需求面管理(含負載管理及節約能源)之多媒體推廣工具設計及製作(含網頁、APP 軟體、臉書、Youtube 及線上教學等)。</p> <p>二、完成現行傳統宣導工具(如 DM 等)之重新包裝及設計。</p>

項次	計畫名稱	研究期程	委託對象	內容摘要 (含計畫總核定金額)	決標金額 (仟元)	核准理由 (預期效益)
				五、本研究計畫核定預算金額：8,000 仟元（不含稅）。		