

配售電系統勞資協商溝通會議紀錄

時間：中華民國 114 年 6 月 5 日(星期四)上午 10 時

地點：台灣電力股份有限公司台北北區營業處會議室

出席人員：詳如簽到名冊

列席人員：詳如簽到名冊

蕭秘書長鉉鐘

主席：黃處長美蓮

紀錄：劉慧玲

黃處長銘宏

壹、主席宣佈開會

貳、主席報告

參、上次會議決議追蹤案執行情形

第一案

案由 1：建議補充區營業處再生能源人力。

案由 2：本公司再生能源業務蓬勃發展，導致各區處業務增加及人力不足情形，事業單位已調查再生能源業務辦理增加人力需求許久，仍未見補足人力，擬請事業單位說明何時可補足人力需求。

案由 1 說明：

- 一、依據業務處 108 年 6 月 24 日及 108 年 8 月 21 日分別以業字第 1088066318 號函及業字第 1088091838 號函檢送 6 月 11 日及 8 月 19 日召開之「研商區營業處太陽能(綠能)相關部門人力補充計劃精進方案專案會議」會議紀錄辦理。
- 二、上述會議資料討論及決議事項已初步試算再生能源人力補充電機類預估待補人力 74 名、企管類預估待補人力 33 名，共計 107 名。
- 三、108 年盤點彰化區處應補充再生人員人力，服務中心 2 名、營業課 5 名、核算課(收費課)5 名、檢驗課 8 名、規劃課 3 名、設計課 2 名、文書課 2 名、財產課 2 名、工務段 2 名，合計 31 名。

案由 2 說明：依目前再生能源業務持續增加，導致各部門工作越來越繁重，以電務部門來說，現場工作都是必須實效性的立即處理，設計組、維護組、工務段及業務組等皆有人力不足的情況，員工退休及新進員工的招考訓練都是緩不濟急，如此越來越繁重的電務工作，使同仁無法負荷工作量且惡性循環，而造成公司對外之形象受損。

案由 2 辦法：擬請事業單位盡速撥補人力需求，且依各區處再生能源業務辦理人力調查表之員額撥補足所需人力，並因採取有效的措施，俾利各單位人力及工作業務銜接，以確保公司的營運穩定和可持續發展。

上次會議決議：本案繼續追蹤。

辦理情形：

業務處說明：

- 一、配售電事業部近年持續向公司爭取增員，本處並於 113 年 3 月 26 日召開「各區營業處人力需求檢討專案會議」，經業務處及配電處各主管部門審查、統計後，提報人力需求，納入 114 年度預算員額編報。
- 二、有關 113、114 年度預算員額，配售電事業部獲配情形及各區處回報用於再生能源業務人數，統計如下表，缺額部分視人資處規劃後再通知回補期程。未來將依區處再生能源及其他業務發展情形，持續協助爭取撥配人力。

(一)113 年度預算員額，獲配增員 211 名：

	獲配增員情形	各區處回報用於再生能源業務人數
112 年職員 (113 年 4 月報到)	84 名	17 名
113 年僱員 (66 期，114 年 3 月報到)	127 名	32 名
合計	211 名	49 名

(二)114 年度預算員額，獲配增員 424 名：

	獲配增員情形	各區處回報規劃用於 再生能源業務人數
113 年職員 (114 年 4 月報到)	67 名	36 名
114 年僱員 (67 期，預計 115 年報到)	357 名	50 名
合計	424 名	86 名

配售電事業部策劃室說明：

- 一、有關補充區營業處再生能源人力，業務處請各區營業處盤點人力需求，並於 113 年 3 月 26 日召開「各區營業處人力需求檢討專案會議」，經統計整理後，提報人力需求合計 443 名(含再生能源人力)。
- 二、經向大部爭取預算員額增編，核配 113 年、114 年預算員額增額 211 名及 424 名，業分配予各區營業處如下表：

總需求人力			人數 443 名	已報到	115 年 報到	合計
已 撥 配 人 力	113 年預算 員額	112 年職員 (113 年 4 月報到)	84 名	278 名		635 名
		113 年僱員 (66 期，114 年 3 月報到)	127 名			
	114 年預算 員額	113 年職員 (114 年 4 月報到)	67 名			
		114 年僱員 (67 期，預計 115 年報到)	357 名			

三、綜上，區營業處人力需求已分年陸續補充，並隨業務增長持續爭取增補人力。另由於新進人力報到後由區營業處統籌調配各部門，業務處已於 114 年 2 月 4 日發函重申，各區營業處辦理新進人員分發時，須召開會議，且應通知缺額部門主管參與，以及邀請對應工會分會常理列席，俾確保缺額部門得到適當人力。

人力資源處說明：

一、因應近期配售電事業部業務持續成長提報之人力需求，已納入本公司整體評估，在用人費用限額控管及符合生產力指標前提下，積極爭取增編 114 年度預算員額獲准，新進人力已於 114 年 4 月起陸續到位；另業於 114 年 4 月 21 日奉大部同意本公司增編 115 年度預算員額 295 名，嗣配合各項甄試期程納入對外招募。

二、未來仍請配售電事業部策劃室及主管處評估轄屬單位業務量變化及業務發展需要等因素，通盤考量並規劃分配。

本次會議決議：本案繼續追蹤。

肆、討論提案

第一案

案由：建請事業單位秉持公平原則，爭取讓派用人員(分類)有選擇勞退新制之權利。

說明：94 年 7 月 1 日勞工退休金條例（勞退新制）施行後，鑒於評價人員當時即可自由選擇，惟原派用人員(分類)至今仍無法選擇新制，建請事業單位秉持公平原則，爭取讓派用人員(分類)有選擇勞退新制之權利。

辦理情形：

人力資源處說明：

- 一、查勞動基準法第 84 條規定略以，公務員兼具勞工身分者，其有關任(派)免、薪資、獎懲、退休、撫卹及保險(含職業災害)等事項，應適用公務員法令之規定。另依勞工退休金條例第 7 條規定略以，本條例之適用對象為適用勞動基準法之本國籍勞工等。
- 二、本公司人員依其任用分為派用人員(公務員兼具勞工身分)與僱用人員(純勞工)，派用人員之退休事項悉依行政院核定並參照勞動基準法修訂之「經濟部所屬事業人員退休撫卹及資遣辦法」辦理(適用勞退舊制)；至僱用人員之退休事項，係依勞工退休金條例(即勞退新制)辦理。
- 三、有關為派用人員爭取選擇勞退新制一節，需法源依據之適用，經濟部前曾邀集各事業及工會代表研議並陳報行政院未果，爰本案是否續予爭取，宜審慎考量派用人員不同年資間及適用勞退新制僱用人員退休權益之衡平性。

本次會議決議：本案結案。

第二案

案由：電子表會因外線斷電時，面板無法顯示指數，造成無法抄表。

說明：

- 一、低壓電子表因外線故障或工作停電時，電表螢幕即無法顯示指數，造成無法抄表，電費採用推算計費，引發民怨。

- 二、高壓電子表亦會因斷電而造成 AMI 無法正常傳輸、操作。
- 三、如果事後補抄又量大時，抄表人員往往因下個日序接踵而來而無法再行補抄，再則服務所表務人員須填寫相當多筆抄表更正單，再送至表務課及核算課，處理人員以人工輸入 NBS，浪費非常多的人力。
- 四、抄表員亦會因電子表不顯示，而誤判為電表故障，回報服務所或檢驗課，待同仁至現場才發現並非電子表故障，因此亦浪費非常多人力。

辦法：建請採購電子表時，規範內加裝充電式鋰電池，以因應斷電時，螢幕仍能正常顯示指數。

辦理情形：

配電處說明：

一、有關電表加裝充電式鋰電池評估如下：

- (一)技術面：技術上可行，惟涉及充電機制導入、電池尺寸大小及可存放位置設計開模，亦須辦理材規修正及廠商重新評鑑等，預估需 3 年以上時間。
- (二)維護面：現行鋰電池使用兩至三年即會異常情形，預估每一電表使用週期(10 年)，可能需更換 2~3 次電池，且相關電池採購及更換費用高，亦會增加現場工作量。
- (三)通訊面：加裝鋰電池或可改善停電期間電表無電源之抄表問題，惟停電範圍若涉及 DCU 或基地台等，通訊端亦會中斷，仍無法傳輸。

二、本案建議：

- (一)智慧電表具有遠端補資料傳輸功能，倘因一時停電通訊中斷，待復電後亦可回傳用戶用電資料，本案主要發生在通訊尚未穩定或尚未納入自動開票之空窗期，故尚有人工抄表之需要，待自動開票後，即可避免類似情形發生。
- (二)建議區處可每月提供當天工作停電範圍給抄表員，以利人員規劃抄表路線，亦可避免於停電時段進入私人處所抄表，遭用戶懷疑，衍生不必要之誤會。

(三)綜上所述，智慧電表倘加裝鋰電池，除增加成本，日後亦將增加區處同仁換裝電池之工作量，隨著智慧電表布建，並納入自動開票後，應可解決斷電時無法抄表之問題。

本次會議決議：本案移送提升配電器材及施工品質檢討會。本案結案。

第三案

案由：建請公司於每月薪給清單應發數明細增列「伙食津貼」3,000 元，以減輕員工所得稅及本公司負擔二代健保的金額。

說明：

- 一、查財政部修正營利事業所得稅查核準則第 88 條，一般營利事業按月定額發給員工伙食代金，在每人每月 3,000 元，免視為員工之薪資所得，每位員工一年至少可以少繳 1,800 元的個人所得稅(3,000 元/月×12 月×5%=1,800 元) (112 年 1 月 1 日由每人每月 2,400 元調增為 3,000 元)。
- 二、對公司來說：免稅額提高，企業的「應稅金額」減少，同時也可以減低企業需負擔「二代健保」的金額。
- 三、依勞基法規定，經常性給予的固定薪資項目，屬於工資，故總工資不變，不影響員工目前之全勤獎金、投保級距、加班費、退休金等勞工權益及日後調薪。

辦法：

- 一、經勞資雙方協商在基本薪給總額不變的前提下將部分薪資重新命名為「伙食津貼」不影響總薪資，但須請大部同步修正經濟部所屬事業機構列入計算「平均工資」之給與項目表，增列該項「伙食津貼」，杜絕後續又衍生退休金相關訴訟困擾。(如附件 1)
- 二、於薪給清單應發數及應扣數明細分別增列「伙食津貼」採加減方式沖銷，基本薪給不變，避免「伙食津貼」與經濟部所屬事業機構列入計算「平均工資」之給與項目表不符，徒生困擾。
- 三、基於單一薪俸原則，不另設「伙食津貼」名目，僅修改基本薪給名稱並於薪給清單說明：伙食費金額為 3,000 元，不影響現有之全勤

獎金、投保級距、加班費、退休金及日後調薪等所有權益，後續財政部伙食代金免稅額如再上調時，只需於說明處更改金額即可，好比勞基法只訂定基本工資一詞未明定金額。

四、最佳方式比照中華電信「額外增加」伙食津貼，非從現有薪資中拆分，成功難度大，但可提高員工滿意度，減少離職率。

五、該案由實務上最終怎麼推或列帳，經由專業的會計處及人資處共同研商，應能有一完美辦法。

辦理情形：

會計處說明：

一、依營利事業所得稅查核準則第 88 條第 2 項規定略以，營利事業按月定額發給員工伙食代金，在每人每月 3,000 元限額內，免視為員工之薪資所得。故本公司每月是否有定額發放員工伙食代金，應先請人資處說明。

二、承上，如本公司每月有定額發給員工伙食代金之事實，且薪資項目有「伙食津貼」或「伙食費」項目，始能符合前述法規免稅規定。

三、有關本公司薪資項目(包含應稅或免稅)之分類及能否編列「伙食費」預算，係屬人資處權責，故本案宜請人資處主政。

人力資源處說明：

一、經查本公司已有輪值人員支領初、深夜點心費，如遇有搶修情事、夜間出勤或元旦春節出勤時，亦另訂有餐費標準；上述夜點費及餐費與伙食津貼同屬 3,000 元免稅之伙食費性質，於現行薪給作業時，已計入每月 3,000 元之免稅額度，合先敘明。

二、依據「經濟部所屬事業機構各項危險性稀少性偏遠性加給津貼授權訂定基本原則」，除已奉准有案之危險性、稀少性及偏遠性加給、津貼外，不得另增加給、津貼項目；又，本公司為實施用人費率單一薪給制度之經濟部屬事業機構，各項供應性給與已納入基本薪給，故無增訂「伙食津貼」之法源依據。

本次會議決議：本案結案。

第四案

案由：建請業務處改善資訊系統瑕疵，避免造成誤停電風險。(如附件 2)

說明：

- 一、用戶二期未繳費，超過第二期之繳費日(停電日)，仍可至金融機構持藍白色繳費單據繳費。致使第一線作業員工無從查詢欠費戶是否已經繳費而誤停電，長期擔心於懲處風險。
- 二、經去電反應業務處及尋求內部提案單途徑反應仍遭駁回。

辦法：

- 一、請業務處系統過濾上述情形之繳費資訊，退回此筆繳費交易，或於行動繳費網頁顯示繳費資訊。
- 二、少數金融機構無力更改臨櫃系統禁止民眾繳費，台電公司業務處資訊系統需對此筆繳費金額採取主動過濾及警示，並免除人員遭受懲處責任。

辦理情形：

業務處說明：

- 一、依本公司「113 年度委託金融單位代收、代繳用戶費款服務」勞務採購契約之代收費款作業事項第二條第一款已明確規範：「用戶持電費單據向廠商所屬之營業處所繳付費款，廠商須控管其代收資料之正確性(如代收類別、電號是否正確、是否於代收截止日內…等)，資料驗證通過並收款後，應於單據上加蓋收款日戳之代收專用章，另得提供用戶繳費收執紀錄，交予用戶做為繳費憑據。」
- 二、經查本案係簽約廠商花蓮一信未依合約規定，於 113 年 3 月誤收取用戶已逾代收截止日之電費單據，又因電費帳務管理系統(BAS)無法即時查詢繳費狀況，以致險造成停電事件。本處接獲花蓮區處反映，即致電花蓮一信，該公司回覆針對代收截止日已由系統加予管控修改程式妥；迄今均未接獲類似案件再發。
- 三、另有關電費帳務管理系統(BAS)由於系統過於老舊，無法大量即時介接廠商繳費狀況，現已規劃重建新電費帳務管理系統，推行催收無紙化功能，以減化區處作業。至代收廠商即時將繳費狀況同步至

本公司，涉及代收廠商須增加相關資訊成本，爰此多數代收廠商提議須將代收手續費從現行每筆 3 元擴增至每筆約 25~30 元左右，按現行代收戶數預估，每年手續費支出將增加 10 億元左右，影響本公司財務負擔甚鉅，仍須持續與各廠商達成共識於不增加公司財務困難之前提，方可評估同步介接繳費資訊。

本次會議決議：嗣後倘有代收機構收取逾代收期限之電費時，本處將另行評估產掣報表或通知區處收費部門主管，俾減少作業傳遞時間差之情事。本案結案。

第五案

案由：為因應台東區處工量大幅增長，擬成立工務二課，以確保施工品質及工作安全。

說明：

- 一、本島僅台東區處未成立工務二課，近年配電工程施工實績大幅成長，113 年度施工積點 20,868 仟積點，已高於基隆、新營、高雄及花蓮等區處，未來將持續推動台九線拓寬、綠島地下化及再生能源等重大工程，相形之下工務段組織實顯不足，需合理化工務段組織編制，以利業務推動。
- 二、與同為乙種區處比較，花蓮區處自 78 年提升為乙種區處，並設置工務一課及工務二課，本處於 82 年亦提升為乙種區處，惟目前僅設置工務課，需負責全區處配電工程發包、履約管理及結算驗收工作，且因地理位置因素，經常遭受颱風侵襲，搶災及復舊工作繁多，需成立工務二課以紓解同仁工作負荷。
- 三、台東幅員遼闊、地形狹長，南北距離逾百公里，山區占 9 成以上，且有蘭嶼、綠島 2 個離島，供電線路廣且分散，來回交通費時，人均業務量負荷高於都會區，且因地理位置因素，經常遭受颱風侵襲，搶災及復舊工作繁多，另因位處偏鄉，同仁請調、離職頻繁，留才、育才皆不易，課長扮演靈魂人物，惟目前業務繁重，難以同時兼顧，成立工務二課可確保新進同仁工作經驗與技術之傳承。

辦法：台東地處偏遠、留才不易，更需要健全組織，平衡區域資源分配，以利技術與經驗傳承，加上台東業務量顯著增長與區域特殊性，建議鈞部優先評估增設工二課，以提升服務品質並應對未來需求。

辦理情形：

業務處說明：

本案已於 113 年 9 月 30 日簽復台東區處，經綜合考量台東區處工作量（含預算支出、發包案件數、人均施工量等）及工務段人力配置，建議該處現階段先規劃調整內部現有人力並適當訓練培育後，再審酌評估增加課級組織之必要性。嗣後將持續滾動檢討該處業務成長情形，以利適時撥補人力，因應人力需求。

配電處說明：

- 一、為因應推動台九線拓寬、綠島地下化、再生能源案場申請及天然災害搶修復舊工作等人力需求，本處已於 113 年 9 月 30 日簽請貴處現階段先以補充工務段人力為先，以利貴處業務推動，並擬配合人資處期程，規劃撥補人力。
- 二、倘貴處有因應短期辦理各項突增工程，除處內人力相互支援外，如有需要亦可洽本處協調其他區處施工人力跨區支援。
- 三、本處後續將滾動檢討人力需求，適時協助增撥補人力，並俟課長、主辦、經辦人力訓練培育後再評估增加組織。

本次會議決議：本案繼續追蹤。

第六案

案由：建請重新檢討或說明 配字第 1088021200 號 函文。（如附件 3）
說明：

- 一、請說明此函文當時之立意，現許多部門主管將此函文奉為圭臬，使新進人員調派猶如作繭自縛，毫無彈性。
- 二、建請檢討此文中，乙級（活電）證照的取得是否應與人員分發脫鉤，以利各區處人員調派更為靈活。

辦法：修訂此函文，已達人員調派最佳化。

辦理情形：

配電處說明：

- 一、為培訓現場維護核心技能基礎人力，確保現場人員具備基本維護工作及緊急搶修之能力，於日後分派其他具電務工作之部門時，能迅速適應現場工作，本處依本公司董事會第 686 次會議指示及彙整各區處與工會意見後，於 105 年擬定「各區營業處配電線路維護養成班新進人員技能考評實施計畫」，以供各區處遵循。
 - 二、上述考評實施計畫之「六、新進人員正式僱用後之調派」一項，除訂定「正式僱用後 2 年(含)內，應以電務部門(線路、巡修或施工等課)從事現場外勤技術性工作為原則，不得調派配電線路裝修以外工作部門」外，尚訂定符合下列條件者，得提前調派其他部門。
 - (一)考取配電線路裝修乙級技術士或本公司活電作業證照者，並確有業務需要時。
 - (二)未考取前項任一證照，應專案檢討並填妥檢討表於調派前 1 個月前簽報主管處。
 - 三、考量近年各單位用人缺額及職務調動等需求，配電處將另蒐集區處及工會意見後，再研議修正「各區營業處配電線路維護養成班新進人員技能考評實施計畫」，以利各區處遵循。
- 本次會議決議：本案處長會議再加強宣導，並修訂考評實施計畫函各區處遵循。本案繼續追蹤。**

第七案

案由：配電開關箱箱體新美學改善。

說明：

- 一、目前地下配電開關及亭置式變壓器箱體皆為灰色，器材型式及電壓與容量都未以較明顯之顏色標示，造成現場施工人員不易辨識(尤其是搶修作業)廠商領退料也難分辨材編型號，容易造成工作上、材料管理上的困擾。
- 二、開關箱體外觀亦無任何安全警示標語，民眾容易輕忽，增加感電風險及用路人行車安全。(請參考附件 4 圖片)。

辦法：建請主管處恢復箱體噴上材料編號及公司編號，以利材料管理人員、廠商領退料時容易辨別，簡化工作，使工作更有效率。

辦理情形：

配電處說明：

- 一、本公司戶外配電設備設置，透過新環境美學塗裝方式採減法思維設計，可和諧將色彩融入環境，降低民眾異議，俾利公司供電案順利進行。
 - 二、變電箱新環境美學塗裝已包括圖號座標、變壓器容量、電壓、台電編號、亭置式開關型式代號、警示符號及台電LOGO等相關資訊。同仁或承攬商現場施工及領/退料時，仍請檢視設備銘牌所載資訊，並與領/退料單及資料卡進行核對，避免塗裝與銘牌內容不符。
 - 三、綜上，公司編號已有納入新環境美學塗裝，且現場維護及搶修作業以變電箱銘牌為主要辨別方式，經評估仍維持現行塗裝方式為宜。
- 本次會議決議：本案移送提升配電器材及施工品質檢討會。本案結案。**

第八案

案由：建請事業單位解釋各區營業處所長定義為何？又為何所長沒有額外津貼(如領班加給)？

說明：

- 一、服務所所長擔任地方主管，就公司制度而言，非主管非領班，對於他們來說，有所不公。
- 二、所長不管上班下班常常需要服務地方區里長或是議員，尤其是颱風來臨 LINE 聯絡更是服務至三更半夜，甚為辛勞，故建請事業單位能體恤地方主管之辛勞，統籌檢討加給與津貼。

辦理情形：

業務處說明：

有關各區營業處所長定義為何，說明如下：

- 一、服務所所長對內須綜理所內大小事務，並善盡督導之責，對外則作為本公司與地方溝通之窗口。
- 二、依據本公司配售電事業部組織規程第六條第三項規定，各級服務所得置所長一人，另服務所所長職位列等區分如下：

(一)特級服務所：

依據「各區營業處業務組(分處)特級服務所所長職位列等標準」規定，所長職位由分類 7 等以上人員擔任。

(二)甲、乙、丙級服務所：

該等服務所主要位於偏遠地區或山區，考量其規模較小，且需借重評價同仁精良技藝及工作經驗，爰依據「各級服務所所屬配電服務類評價職位工作量分級標準」，所長職位由評價 12 等以上人員擔任，職位名稱為「服務所長(配電服務技術員)」或「服務所長(配電服務高級技術專員)」以做識別。

人力資源處說明：

- 一、本案所稱各區營業處服務所「所長」為組織建制之基層主管職位，依職位分類制度之精神，應由派用人員擔任，各區營業處如擬指派僱用人員擔任，應審慎衡酌在確無法覓得適合派用人員擔任時，方得改為分類、評價相互運用職位。
- 二、本公司係經濟部所屬實施用人費率單一薪給之事業機構，人員業按工作分析、品評職位給予各職位擔任者相當之職等，並據以核給工資；又主管及非主管薪給標準依據經濟部「所屬事業機構用人費薪給管理要點」所訂薪點表之薪點，分別按主管及非主管薪點折算標準核給，其中主管(含各區營業處服務所所長等基層主管人員)及分類 10 等以下至分類 3 等 2 級(含評價 14 等以下至評價 9 等 2 級)非主管人員薪給均已從優按主管薪點折算標準核計(即核給主管薪)。

本次會議決議：本案結案。

伍、散會

備註：下次配售電系統勞資協商溝通會議辦理相關事宜由勞資處再聯繫。

經濟部 函

機關地址：10015 臺北市福州街15號
 承辦人：王啟明
 電話：02-23713161分機239

10016

台北市羅斯福路三段242號

受文者：台灣電力股份有限公司

發文日期：中華民國111年12月06日

發文字號：經營字第11102618370號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：檢送修正後「經濟部所屬事業機構列入計算平均工資之給與項目表」（如附件），請查照。

經濟部所屬事業機構列入計算平均工資之給與項目表

編號	給與名稱	適用事業名稱	本部核定文號	備註
1	離島津貼	各事業	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
2	僻地加給	各事業	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
3	地下電廠工作津貼	台電	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
4	核能加給	台電	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
5	危險加給	各事業	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
6	海上探勘作業加給	中油	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
7	外海浮筒及海上特殊作業津貼	中油	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
8	特別休假日出勤、休假日出勤及因天災事變或突發事件而在例假日出勤之工資	各事業	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	
9	不請假獎金	各事業	75.11.13 經(75)國營 49800 號函	即現行全勤獎金
10	夜點費	各事業	111.11.2 經營字第 11100739620 號函	僅限於夜間輪值人員

上述給與項目經法令排除者從其規定。

用戶電號：13080430014

用電地址：花蓮市北濱街 66 號(非 0403 花蓮大地震紅黃單危樓用戶)

收費日：1130318 停電日: 1130416

案件情形：用戶(花蓮縣議員徐子芳辦公室)超過停電日仍能至花蓮一信(復興分行)繳費，且公司行動繳費系統無法即可查知，險造成誤停電事件。

處經過：4 月 17 日早上與下午收費課查詢用戶繳費情形，兩期未繳納。下午 14:00 欲前往執行停電作業。經聯繫用戶並請求借閱繳費單，已於花蓮一信繳費。險些造成誤停電作業。

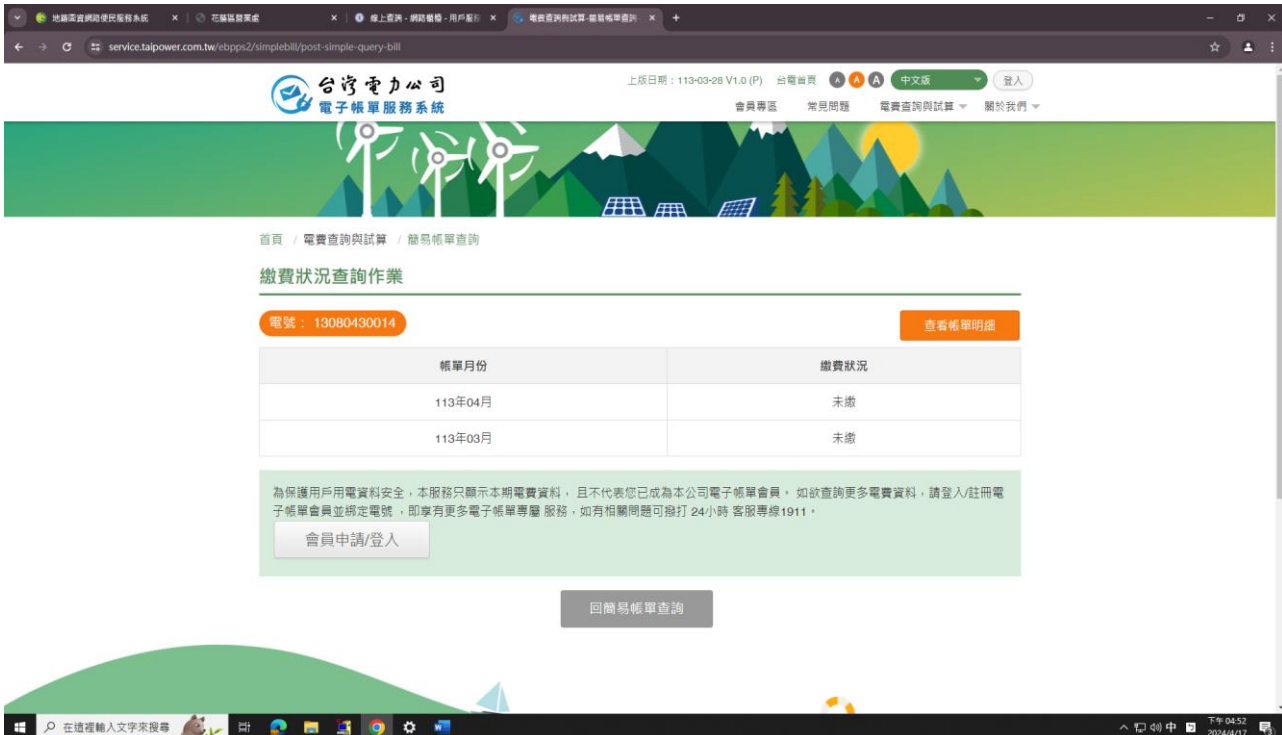
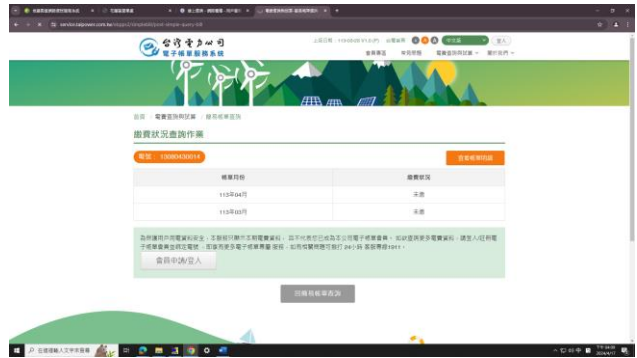
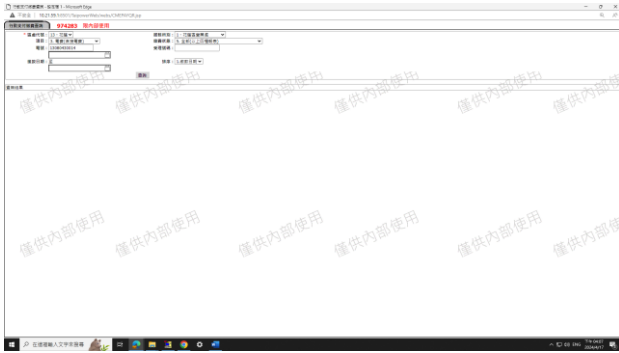
同行作業比較：且花蓮一信復興分行無法於營業櫃檯即時顯示已超過繳費期限並收費(全國農業金庫與花蓮二信掃三段式條碼時可於櫃檯拒收)。

台電公司回覆: 114 年業務處已向花蓮一信處以罰款。進一步詢問後，系統尚未建置更新完畢(已多年)、也仍然無內部稽核措施。

建議： 1.建請系統過渡期遇有同樣情形，能主動於網頁查詢系統有提示訊息。

2.即或不然，能免除現場作業同仁因誤停電之懲處。

(台電欠費催收及呆帳處理要點 第三節第八條第 8 目)如附件。



台灣電力股份有限公司欠費催收及呆帳處理要點

中華民國 80 年 3 月 8 日發布

中華民國 101 年 3 月 5 日修正（業務處主辦）

第一節 總則

- 一、本要點依行政院主計處訂頒之「國營事業逾期欠款債權催收款及呆帳處理有關會計事務補充規定」及本公司營業規則有關規定訂定之。
- 二、本要點所定欠費催收標的，包括一切應收未收電費及收取票據後未能兌現之應收電費退票款。
- 三、一般用戶、高壓需量用戶及包燈（力）用戶之收費工作程序及遲延繳付費用計收標準，應依本公司營業規則及收費手冊相關規定辦理。

第二節 欠費預防

- 四、凡與收費有關人員（包括內外勤及停電員等）應隨時就與用戶接觸及收費情形提供資料，送收費部門視實際需要分門別類彙總整理，建立用戶付費紀錄，以利欠費催收並作為執行停電之依據。
- 五、各區營業處內有部分用戶，如中央及地方政府機構、各國使館及使節官邸、新聞傳播事業機構、中央及地方暨軍事首長住宅、中央及省、市、縣民意代表及公營事業主管住宅等，理論上不可能欠繳電費，及因停電將危及公共安全或對公眾產生不良影響之用戶，應由區營業處視實際情形編列名冊，供欠費催收處理時之參考。
- 六、擔任收取高壓需量用戶電費之收費人員，除應依第四點規定，建立用戶付費紀錄外，對付費紀錄不良用戶，應不定期實施動態調查，其項目包括經營狀況，設備價值及是否已抵押，有無停工跡象等。如經動態調查發現用戶有經營不善，無力繳付電費之虞者，應即陳報直接主管，以便及時依第三點收費工作程序做有效處理，以避免欠費日增，導致追收困難。

第三節 欠費催收

- 七、對於逾期末繳電費用戶，應再以電話或郵寄催繳單催繳或派員洽收，屆停電日如仍未遇，得就用戶繳費紀錄酌予延期。
- 八、欠費執行停電之處理原則如下：
 - （一）停電員每日應將候收期滿之收據，參考用戶付費紀錄，秉持多收費少停電原則，儘量洽收電費，避免動輒停電，造成用戶用電不便之困擾情事。如不得已須執行停電時，應事先致送書面停電通知，方可執行停電。
 - （二）遇有第五點所編名冊內之用戶，在停電日尚未繳費者，須否停電，應先陳報區營業處

處長（或授權主管）考慮有無特殊原因後核示辦理。

(三)凡因電費收據模糊不清、核算錯誤或經用戶提出異議者，在事實未澄清前不得執行停電。

(四)「住宅」用戶逾催繳期限未繳費，如用電現場確為空屋或用戶無法尋找，無人付費時，得逕予停電。

(五)凡用戶逾催繳期限未繳費，如因故暫緩執行停電，停電員應於收據存根聯註明原因及寬延期限，以為再執行停電之依據，並應避免於寬延限期前再派員前往停電，以免引起用戶責難。

(六)同一用電場所內兼有電燈及電力用電，且用電戶名相同者，如其中任何一種用電欠費，可對電燈及電力用電一併停電。惟應事先同時填送書面停電通知；又欠費用戶如於不同用電場所另有用電且戶名相同，經調查屬實者，於事先填送書面停電通知後，亦得對其一併執行停電。

(七)特殊欠費案件，得按個案處理。

(八)各有關之經辦人員、收費員及停電員，應加強聯繫並密切配合，嚴格避免錯誤停電之情事發生。否則，應徹查原因及責任，如有過失且造成用戶權益受損者，失職人員應予議處。

九、欠費用戶經終止契約（包括主動廢止）後，除應積極繼續催收外，並在收據存根聯記錄終止契約日期及催收處理情形。另有關欠費資料應利用用戶付費紀錄或於終止契約時配合填製之復電登記單予以登錄，以便將來申請用電時，據以收回原欠費後再行供電。

十、停電終止契約之欠費用戶，經催收仍未繳付時，如其欠費金額逾一萬元者，除無可訴追之對象外，應儘速依法聲請核發支付命令或起訴。並應隨時注意加強催收或聲請參加債權分配，相關部門務必確實掌握時效，避免公帑無端遭受損失。

十一、逾期應收電費應於收費日屆滿六個月時，由區營業處電費部門依每月編製之「未收電費明細表」提供相關欠費帳齡分析資料予會計部門憑以轉入「催收款項」科目；高壓用戶欠費並應依民法規定按日比例計收利息，其未收清者，應另提供應收利息資料，連同欠費一併轉入催收款項。

十二、應收電費滯逾三個月且其欠費在三十萬元以下者，以逾期三～六個月、六個月、一年、二年……分別加總併列；超過三十萬元之部分則均應逐筆填列發生經過摘述、稽催及追索情形等送會計部門陳報主管機關。

第四節 呆帳處理

十三、用戶欠費金額在五千元以下者，如經查明確屬無法收回，應取得本公司以外機構之人證

檔 號：

保存年限：

台灣電力股份有限公司配電處 函

地址：10016臺北市羅斯福路3段242號
聯絡人：陳堉輝
傳真：02-27325204
電子信箱：u910669@taipower.com.tw
連絡電話：02-23666684

受文者：高雄區營業處

發文日期：中華民國108年2月27日

發文字號：配字第1088021200號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

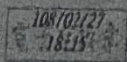
主旨：請落實辦理配電線路維護養成班新進人員正式僱用後之調派事宜，並積極增強現場實務經驗，俾縮短配電線路裝修及維護人力培訓時程，請查照。

說明：

- 一、重申依「各區營業處配電線路維護養成班新進人員技能考評實施計畫」之規定，新進人員正式僱用後2年(含)內，應於電務部門(線路、巡修或施工等課)從事現場外勤技術性工作為原則，不得調派配電線路裝修以外工作部門，待考取配電線路裝修乙級技術士或本公司活電作業證照，並確有業務需要時，再提前調派其他部門，務使其學以致用。
- 二、請確實依本處106年7月3日配字第1068060677號函(諒達)，辦理配電線路維護養成班新進人員相關工作訓練，訓練期間應安排現場實作項目，積極增強現場實務經驗，加速核心技術學習與傳承，俾縮短培訓時程。
- 三、旨揭事項已納入本處108年度「供電品質督導小組」重點查核項目，請確實依考評實施計畫辦理。
- 四、本函涉及人員調派，請陳貴處處長核處。

正本：各區營業處(含台中區營業處豐原分處)

副本：



高雄區營業處收文 108/3/4



第1頁 共2頁



說明：

舊版開關箱體表面/清楚標示開關種類、公司編號

新美學改版後箱體表面完全未標示(只有底層噴上 SUS-ASS22)

新版管料人須自行標示公司編號及型號以利辨別



說明：

新舊對照/右邊新版標示不顯眼，管料人須自行標示型號