

委託調查研究費

期別：105 年 4 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	專人服務用戶資訊系統建置與用戶關係管理應用之研究	105.5.1~106.4.30	環域科技股份有限公司	<p>1.為加強顧客導向服務，維持與用戶良好溝通管道，本公司自 91 年 11 月起辦理專人服務用戶作業，俾提升服務品質並適時回應用戶需求，以強化顧客關係管理。為提高專人服務作業效率並節省作業成本，前分別於 94 年及 99 年委請綜合研究所開發建置「大用戶專人服務資訊系統(以下簡稱大用戶系統)」與「重點用戶服務管理資訊系統(以下簡稱重點用戶系統)」等兩套系統供專人服務作業使用，其中大用戶系統係為服務特高壓用戶，重點用戶系統則為服務高壓用戶及村(里)辦公室等重點用戶。</p> <p>2.上述二系統之使用，對專人服務作業之管理、效率提升及作業成本抑低確有幫助，惟大用戶系統開發建置已逾 10 年，程式語言平台過時老舊，作業系統無安全性更新而須升級等相關考量;重點用戶系統雖已建立集中式資料庫儲存相關用戶屬性資料，惟帳號權限與服務專員之管理係分散以區處為單位進行管控，而無設置系統總管理者，造成諸多系統管理上的不便;另該二系統與新電費核算開票系統、停限電運轉圖資系統等相關系統介接存在問題，使系統資料出現缺漏或錯誤;此外，現有系統之功能簡單，亦有增修強化系統功能，以提供用戶更好服務之需。</p> <p>3.鑑於特高壓用戶、高壓用戶及村(里)辦公室等重點用戶之專人服務皆由區處同仁辦理，同一項業務卻需操作二種不同系統實不利業務之推行;另考量大數據分析技術、關鍵字及視覺化分析圖表之運用，有助於瞭解服務對象之需求及服務專員</p>	8,400 仟元 (不含稅)	<p>一、因應未來電業自由化之發展，增進用戶關係管理效益，研究在自由化市場下大用戶對電力供應之期待及需求重點，並提出大用戶關係管理之建議及可結合應用於本系統之作為。</p> <p>二、整合「大用戶專人服務資訊系統」與「重點用戶服務管理資訊系統」，納入 Big Data 分析技術、視覺化圖表、關鍵字運用等，精進系統功能，重新建置「專人服務用戶資訊系統」，並轉置原有資料。</p> <p>三、盤點系統運作所需資訊，規劃和其他系統之連結與資料介接運用，建置「專人服務用戶資訊系統」資料庫。</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>系統使用情形，故擬將上述二系統整合為一套系統，並精進其功能項目，俾提升專人服務效率及品質。</p> <p>4.另未來在電業法修訂後，為應電力市場自由化下之售電業務之競爭，本公司須強化用戶關係管理之作為，惟各大用戶需求之掌握仍需進一步深入瞭解，才能有效應用本公司資源，提供切適服務，以留住大用戶，維持本公司之競爭優勢。</p> <p>5.本研究計畫核定預算金額：8,800 仟元(不含稅)。</p>		
2	台電公司管理人才評鑑、培育及遴選模式建置	105.5.16~106.5.15	共好管理顧問股份有限公司	<p>1.本案為因應電業經營環境鉅變及公司永續發展，亟需強化選拔及培育具卓越管理及前瞻領導等才能之高階管理人才。此計畫以提升管理人才之共同管理職能為主軸，藉由管理職能評鑑輔以性格特質評量建立客觀考評機制，並經由系統化分析與衡量人才水準及能力缺口，據此安排具發展潛力人才進行培育訓練，以達人才適性發展及中高階主管順利接班之目的。</p> <p>2.本案之研究內容包含建立中高階管理人才盤點與職能標準，規劃設計相關評鑑機制與工具，並依人才盤點結果針對本公司高階管理儲備人才(即現任中階人員)進行評鑑，再據評鑑結果規劃培育課程進行研習。此外，亦含評估培育後訓練成效和協助個人發展計畫(IDP)之建立與修訂。另藉由開設 Mini EMBA 課程與異業參訪等方式，提升高階管理人才之視野與核心能力，進而提升本公司競爭力。</p> <p>3.本計畫核定預算金額： 7,200 仟元(不含稅)。</p>	6,868.6 仟元 (不含稅)	<p>依據人力資源處陳報本公司「強化高階主管選才及培育方案」檢討之精進作法，已陳 董事長核定(簽辦用箋影本詳附件一)分成繁星修練、試辦計畫與飛躍成長委託研究三階段實施，其中第三階段委由綜合研究所配合統籌規畫辦理。</p> <p>本研究計畫成果可實際應用於公司，包含職能建構、評鑑作業與培育課程規劃等研究內容可供人力資源處與訓練所等單位參考與運用，以助其有效了解高階管理儲備人才發展狀況，進而結合考訓機制，強化公司高階管理人才之管理職能，達成公司長期經營管理人力培養之目標。</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)
3	「台中發電廠第九、十號機發電計畫環境影響說明書環境差異分析報告編擬工作」	105.4.29~106.12.31	環興科技股份有限公司	<p>1.台電更新改(擴)建計畫及計劃新設之電廠皆已經採用室內煤場來規劃；且台中市政府於民國 104 年 5 月提出「台中市公私場所管制生煤及禁用石油焦自治條例(草案)」，擬規定「生煤堆置場所以封閉式建築物為限」，為因應未來法規之變更，儲煤場全面室內化有其必要。此外，由於現有儲煤場為露天煤場，遇雨則無乾煤可用，或一旦遇有暴雨則可能發生無法供煤之困擾，故確有興建室內煤場之必要。爰將編擬「台中發電廠第九、十號機發電計畫環境影響說明書環境差異分析報告」送環保署審查辦理環評變更。</p> <p>2.本計畫核定預算金額：1,605 仟元（不含稅）。</p>	1,500 仟元 (不含稅)	本環差報告經環保署審查通過後據以實施台中發電廠室內煤倉第一期計畫。
4	台中電廠新建燃氣機組計畫可行性研究	105.4.29~107.12.31	吉興工程顧問股份有限公司	<p>1.台中市政府擬研訂「台中市公私場所管制生煤及禁用石油焦自治條例(草案)」暨「台中市電力設施空氣污染物排放標準部分條文修正(草案)」，為因應其對降低空污排放之需求及彌補電力缺口，擬於台中發電廠廠區內，利用廠內 9、10 號機南側空地，設置 2 部 90 萬瓩級燃氣複循環機組。</p> <p>2.本計畫為中部地區中、基載電源，屬重大電力建設，可行性研究計畫內容涵蓋範圍廣泛，包括：燃料供應、建設工程、法令檢討分析、廠區佈置、輸電網路、環境考量、計畫預算、計畫執行、運轉發電、財務、經濟性、投資效益、風險管理、替代方案、民眾接受度等層面。</p> <p>3.本研究案核定預算金額：17,400 仟元（不含稅）。</p>	15,360 仟元 (不含稅)	本可行性研究若可順利奉核推動，將可增加 2 部 90 萬瓩燃氣複循環發電機組，預計於民國 115 年 1 月起陸續商轉。