

溫情滿人間

## 充滿人情味的「台電咁仔店」 苗栗區營業處

文／編輯部 圖／台電公司苗栗區營業處



▲ 苗栗區處台電咁仔店志工到大湖鄉新開社區教上網情形。

咁仔店，是臺灣早期鄰里中的商店，店裡琳瑯滿目的生活用品，有著孩子們最愛的糖果餅乾，也有生活中不可或缺的柴米油鹽醬醋茶。人們在這裡挑貨、談天，甚至有困難時，賒帳、寄貨，靠著人與人之間的信任，存在另一種不需契約、不立借據的借貸關係。咁仔店這販賣商品的地方，也是鄰里間消息傳遞、人氣聚集的溫馨場所。在人力抄電表、收電費的時代，台電收費員也常常透過咁仔店，來收取不在用戶的電費。隨著商業發展與社會環境的變遷，咁仔店服務逐漸被取代，台電的人工收費方式，儘管隨著帳單電子化、轉帳繳費等便利服務興起而逐漸式微，但人與人之間的關懷，仍舊讓台電保持著溫度。

台電苗栗區營業處，是服務苗栗民衆的營業據點，隨著志工服務隊的成立，區處的關懷觸手，漸漸深入到苗栗地區各個聚落。民國 103 年，苗栗區營業處成立「台電咁仔店」，由志工到各山區或海邊老人日托中心或社區老人學堂，設置臨時櫃檯，提供零距離的各項「用電申請」代辦服務。其後，隨著服務次數與意見回饋資訊增加，又逐漸發展出「數位教學」、「定期電話連繫與關懷」等客製化的服務措施。

在一次偏遠部落的志工服務活動結束時，一位阿嬤問了志工隊一句：「以後

你們能不能常常來啊？」，讓志工隊同仁們思考著：如何提供更積極、更適合更有別於電力本業的服務？在他人有需要的時候，立即走上前去，扶他一把，幫助度過難關，營造友善的用電環境。將台電公司「關懷」、「服務」的經營理念，落實為實際行動。

### 推動電費借墊及屋內線更新服務

「台電咁仔店」除了關懷之外，更自行募款執行「電費無息借墊」及「屋內線路免費更新」的服務。推動此兩項服務的背後，是兩個真實故事——單親媽媽的眼淚，以及一樁祝融悲劇。

多年前，一個陰雨綿綿的苗栗冬日，獨自照顧兩個孩子的單親媽媽，因為擔心孩子在家中受寒，在電器行購買了電暖爐讓孩子保暖，卻未知電暖爐的使用帶來了高額的電費。母親一人微薄的薪水，實在無法在期限內繳交電費。在苗栗區營業櫃檯前潸然落淚。辛酸的故事，令同仁感到不忍，也在取得鈞長的同意之下，主動借墊電費，一解燃眉之急。單親媽媽利用一年的時間掙錢還清借墊款，更感謝台電同仁在自己有困難的當下，慷慨解圍。

民國 104 年 4 月，一場導因於屋內電力線路老舊而起的大火，讓一位體育新星因而殞落，令人痛心且悲憫。擁有屋內線

專業人才的苗栗區營業處，認為若能及時更新建築內部老舊危險的屋內線路，或許可避免許多天人永隔的悲劇發生。

提供「電費無息借墊」及「屋內線路免費更新」的服務，需要一筆資金的支持，在公司無額外經費補助之下，「台電咁仔店」志工遂發起向單位同仁募款活動，隨即湧入需要的經費，順利推動「電費無息借墊」及「屋內線路免費更新」二項溫馨服務。

自民國 104 年起到今年，「台電咁仔店」總共借出 40 筆借墊金，協助 18 件屋內線路更新。其中僅有 2 筆借墊金尚未歸還，足見借墊的民眾對於愛心的資助的珍惜與尊重。

### 受患者點滴在心頭

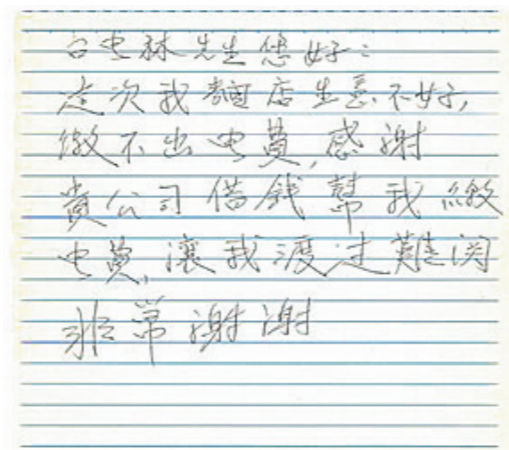
為照顧多病的兒子，同時經營小吃店的傅媽媽，店內的生意不好影響收入，醫療費用及房租的壓力就讓她喘不過氣。區處同仁立即協助辦理電費無息借墊手續，幫助傅媽媽繳清住家及小吃店積欠電費後，讓她手頭的錢可以先繳付「房租」，順利解決傅媽媽的房租難題。傅媽媽感激不在話下，更親筆寫了一封信，感謝台電同仁。

電費無息借墊的案例中，不乏單親、獨自照顧孩子的母親。由於經濟因素，向房東租屋，但工作的薪資實在無法負擔相

關的費用，繳不出電費的當下，母親第一個念頭是逃避帳單的追繳。欠繳電費後，家中即將斷電，台電同仁也在得到消息的第一時間內，協助單親媽媽申請無息借墊，才免去無電可用的窘境。

無息借墊的機制，及時協助了許多家庭清寒、弱勢、獨居的民眾，更有民眾在手頭僅剩 1 元，連生活飲食都有困難，更遑論繳付電費的困苦時刻，幸好有「台電咁仔店」的救援機制，暫時解除了民眾之苦。

居住在苗栗縣泰安鄉山區的田老爺爺，因重病而失去謀生能力，由胞妹接往照顧；經十年的調養，身體日漸康復而有了「返家」居住的念頭，但因老家屋內線設施老舊不良，一時又無力整修，致遲遲無法如願。老翁的願望，透過當地的「台



▲ 電費無息借墊的申請民眾，親手寫紙條感謝台電同仁。



▲ 台電同仁協助清寒、弱勢家庭，免費更換屋內線路老舊耗材。

電咁仔店」通報後，立即安排志工完成田宅老舊屋內線開關、燈具換新工程，順利達成田老爺爺返家居住的願望，讓田老爺爺感動不已。

另居住在苗栗縣頭份市百年老屋，從事民俗療法的吳爺爺，謹記師傅「良心助人」的教誨，收入微薄。近年重病後，生活更形艱困，對於老舊不良的開關，無力更新，深怕故障而發生火災。

老爺爺的困境，經訪檢員通報後，苗栗區處立即啟動「台電咁仔店」服務機制，安排志工於進行老舊開關換新工程，消除了吳老爺爺「電氣火災」的擔憂。看到完工後的嶄新開關和新裝的開關箱（原無開

關箱），吳爺爺感動得頻頻向工作人員致謝。

### 擴大關懷點線面

「台電咁仔店」從原本的駐點關懷，進而成為主動出擊，除了主動關心服務區內單親、低收入者及獨居老人之外，亦與老人日托中心或社區老人學堂等合作。挹注溫情，近年來又因通訊軟體 line 的普及與方便性，又將 283 位村、里長編入通報體系（107 年 1 件、108 年 3 件急難救助案）。此外，自 108 年 1 月起，再增加華山基金會通報管道，透過該基金會長年關注的案件，進一步協助需要幫助的苗栗民眾。今



▲ 台電咁仔店志工今(108)年2月時，協助鄭奶奶清理住家環境。



年2月及7月，「台電咁仔店」透過華山基金會，協助兩位弱勢老奶奶更新家中電器設備，讓長輩安心度過晚年。

86歲的鄭奶奶和弱勢兒子同住，長期以資源回收維生，房舍老舊，屋內電線與用電設備也有年久失修情形，台電志工前往鄭奶奶家進行訪視時，看到老奶奶因為拾荒惜物而囤積的物品，與老舊不良的電線線路並鄰，對於室內用電安全感到十分擔憂，積極協助申請線路更新。志工一邊整理屋內環境，一邊汰換老舊電器，經過一番整理，屋內屋外變得明亮整齊，志工更貼心的在門口貼上春聯，與鄭奶奶開心合照，頗有農曆年節除舊布新之感。

今年7月「台電咁仔店」另協助一位78歲獨居的周奶奶住家，除部分電線及燈具老舊需要更新外，包括客廳、廚房、浴

廁的天花板，都因屋頂長期漏水而腐爛、垂落，且颱風季節將屆，如不立即修復，周奶奶將被迫搬離與先生親手建造、充滿愛的小屋，晚年難以安度。

在進行換線工程時，為維持線路安全，需要進一步進行屋頂防漏工程，然因工程款項無法從「台電咁仔店」的專款專用資金內支付，而防漏工程又不能不做。為此，志工們立即發起愛心捐款活動，隨即募集到防漏工程所需費用，讓周奶奶家中重見光明。周奶奶終於能夠繼續在與先生共同打造的小屋裡，安度晚年。看著乾淨明亮的室內環境，周奶奶開心的表示，過去因為屋內狀況不好，不敢邀請親戚朋友來家裡過年，今年她要廣發邀請，明年農曆過年，周奶奶家中一定充滿開心熱鬧的笑聲！

「台電咁仔店」的善心善行，透過了媒體報導廣為宣傳，一位住在臺南的退休公務人員，看到了這樣的義舉，隨即連絡苗栗區營業處，表達希望能夠捐款的意願。但由於之前咁仔店所募得的資金，目前尚可支應電費無息借墊及屋內線路更新的耗材費用，且過往沒有向外募款的案例，婉拒了該女士的好意，希望她能將資源先投注於更需要的單位。也希望「台電咁仔店」的善行，能夠繼續讓社會中更多的弱勢家庭，獲得溫馨的關注。

苗栗區營業處陳哲章處長，回憶過去於新營業處服務時，也有許多業務同仁，在面對繳不出電費的民眾時，由於沒有像「台電咁仔店」的借墊機制，因此常自掏腰包，解人之渴。「台電咁仔店」的機制，是服務處同仁自行提出、規劃的額外服務，對於苗栗區同仁自發性為苗栗地區的關懷與付出，他也給予最大的支持。「台電咁仔店」的存在，充分展現了台電公司關懷、服務的企業文化，而這看似業務之外的額外工作，並不影響「台電咁仔店」志工發揮惻隱之心、服務弱勢的偉大志向。看著受惠人感恩且正向的面對生命，同仁無形之中也獲得了成就感，對於工作績效、向心力的凝聚，都有正向效果。陳處長更樂見同仁們投入志工服務的同時，找到自我成長的動力，藉由「台電咁仔店」的公益活動，找回人與人之間的互助及感動。源



▲ 台電咁仔店志工暑假前夕到周奶奶府上訪視，發現天花板都已崩塌，屋內線路也老舊失修。



▲ 經過台電咁仔店志工一番整修，周奶奶家中顯得明亮乾淨。