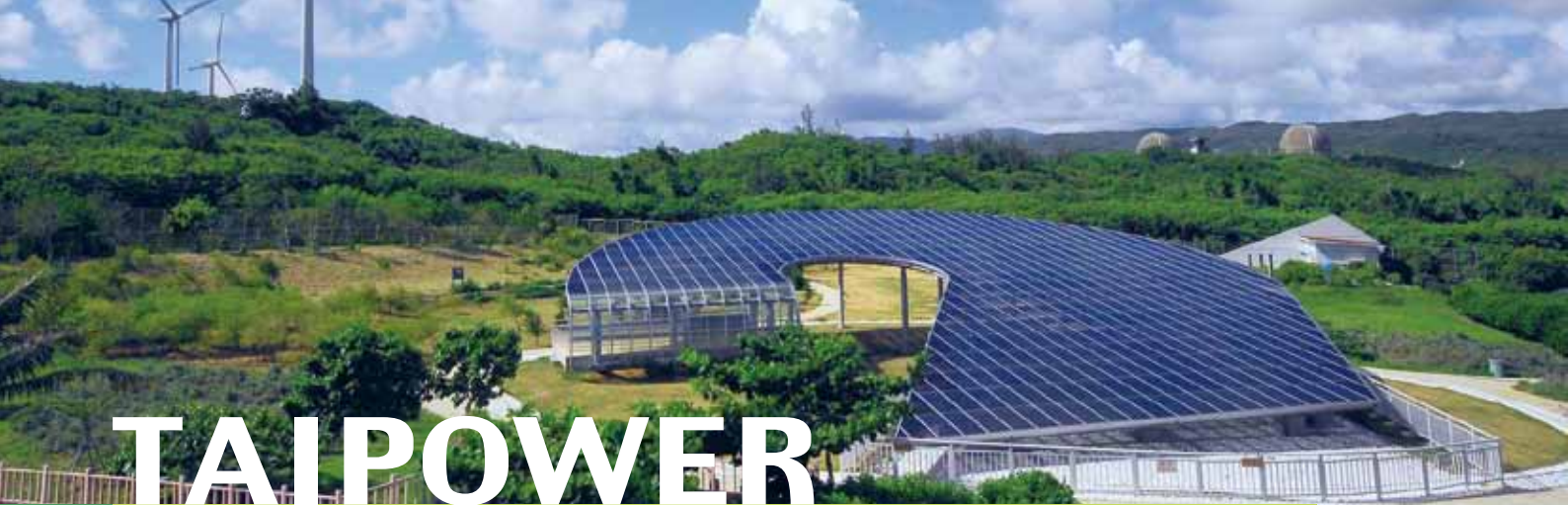




100 年台灣電力公司 顧客服務 白皮書

· 誠信 Integrity · 關懷 Caring · 創新 Innovation · 服務 Service



TAIPOWER

目錄 Contents

壹 永續發展，伴您走向成長與繁榮	1
貳 電力源頭—發電與輸電、變電、配電	2
參 服務導向，顧客至上—我們的服務措施	6
肆 落實訓練考核，加強滿意度調查	14
伍 重視用戶需求，維護顧客權益	16
陸 提升營運績效，回饋社會大眾	18
柒 重視生態保育與復育	22
捌 服務永無止境，追求卓越創新	25
玖 無遠弗屆的服務網	30
拾 追求卓越，以客為尊	36



壹 永續發展，伴您走向成長與繁榮

電力是現代化生活的基石，工商百業活力的泉源，也是國家經濟發展的動力，台電肩負提供台、澎、金、馬等地區電力的重大責任，在持續不斷地提供優質、滿意的電力與服務下，陪伴全國民眾走過百年的動盪、奮發與繁榮。

100年3月日本福島核災事故發生之後，台電即積極展開核能安全總體檢，並著手進一步推動核能安全強化措施，提升核能電廠的安全防護能力，以及民衆對核能運轉安全的信心。未來將配合政府新能源政策，推動既有核能電廠不延役，不考慮規劃新增核能電廠，及朝再生能源極大化與擴大天然氣發電的方向發展。

鑒於前述經營環境的重大改變，以及溫室氣體減量持續的挑戰，台電將適時配合調整發展方向及經營策略，採行必要之措施加以因應。除仍將秉持「顧客第一」、「顧客滿意」的服務理念，以提供用戶多元化的電力需求與服務作為我們戮力達成的任務，並期望與用戶共同努力，來提升用電效率及力行節約用電，結合供需面，降低二氧化碳的排放強度，建立國家及全球永續發展的契機，體現「成為具有卓越聲望的世界級電力事業集團」的願景。

這本「顧客服務白皮書」是我們秉持「誠信、關懷、創新、服務」的經營理念，全面提升服務品質與效率的具體報告，也是向您承諾預期達成的具體服務標準。內容展現了我們的工作項目、營運績效、企業責任的履行，以及誠摯為用戶服務的理念。為了踐履用戶期盼與要求，台電也明確訂出發展策略與工作要項，以及目標達成度的衡量指標，以期各界了解台電的服務發展方向，共同檢驗各項服務成果，亦衷心期盼您不吝賜予支持與指教，因為這將是台電得以向上提升與進步的最大動力。



光與影 / 唐昌榮 攝