

一、主辦部門：業務組營業課

二、調查主旨：

電力是現代化生活之基石，經濟發展之動力，亦為民生、工商百業賴以維生的重要支柱，多年來本公司致力提供優質、安全且充裕價廉的電力，不僅提升了產業競爭力，更使國家經濟得以穩定發展。

為落實用戶導向的服務理念，自 91 年以來本公司每年皆定期委外辦理滿意度調查，藉由調查結果，深入檢視用戶需求，103 年度起各區營業處用戶滿意度調查方式，也改為每年選定 1 個月辦理滿意度調查，藉由調查，確實了解民眾對各區營業處洽公環境、服務禮儀及整體服務之評鑑與建議，找出提升用戶滿意度之方法，讓用戶能感受到我們的努力、改變而感覺滿意，以提升公司良好之形象。

三、調查過程與方法：

(一) 調查時間：112 年 4 月 6 日~112 年 5 月 6 日。

(二) 調查對象：本處各服務部門(含服務中心(所))臨櫃受理(含詢問用電事宜)及電費候收之洽公民眾。

(三) 調查方式：問卷調查方法。

(四) 抽樣方法：採系統抽樣，由到本處臨櫃洽公民眾，每間隔一定人數抽取一位用戶(3 位為一間隔)，發放滿意度調查表予用戶填寫。

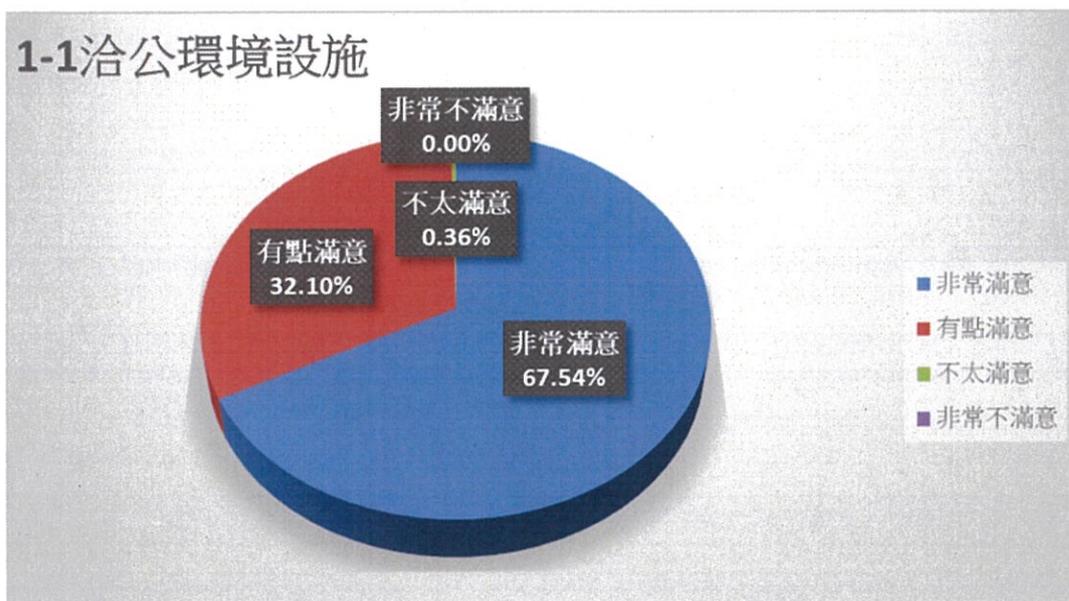
(五) 樣本數：本調查蒐集份數 1,160 份。

(六) 抽樣誤差及信賴區間：在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3

個百分點之內。

(七) 資料處理及分析方法：百分比分析法(用戶意見評價為”無意見\不清楚”之樣本不列入分析。)

### 1-1 洽公環境設施

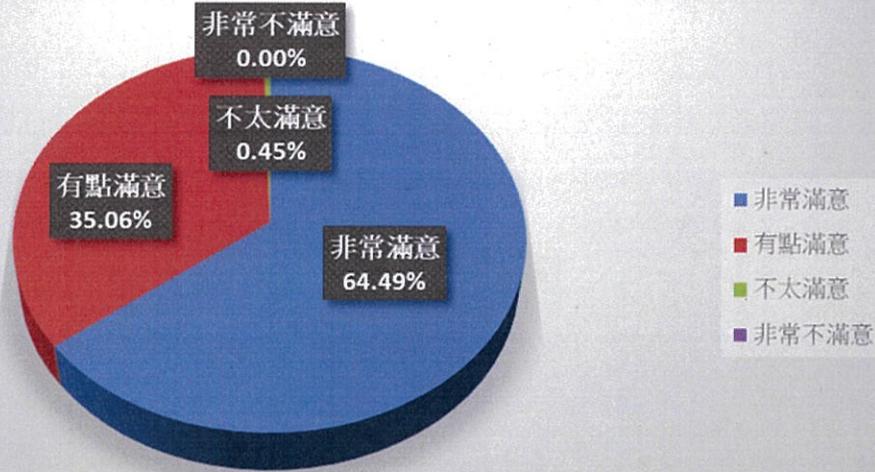


非常滿意	747	67.54%
有點滿意	355	32.10%
不太滿意	4	0.36%
非常不滿意	0	0%

### 1-2 志工/引導人員服務態度

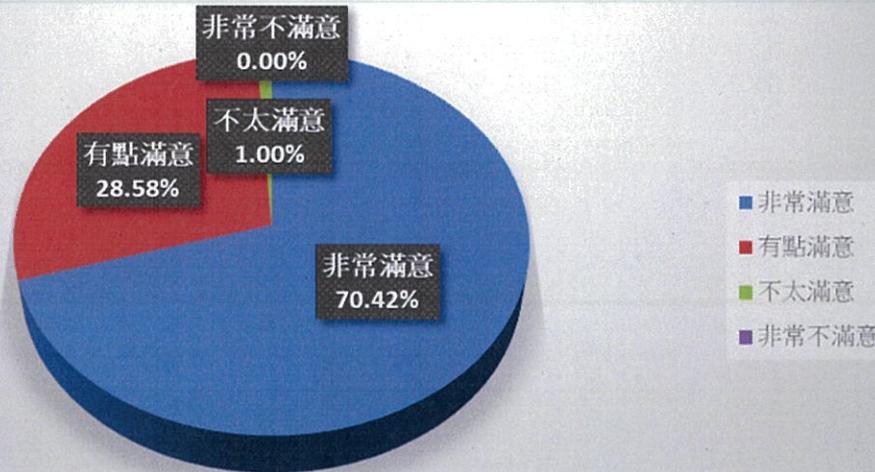
(本處無志工及引導人員)

## 2-1 受理用電申請服務人員的作業效率



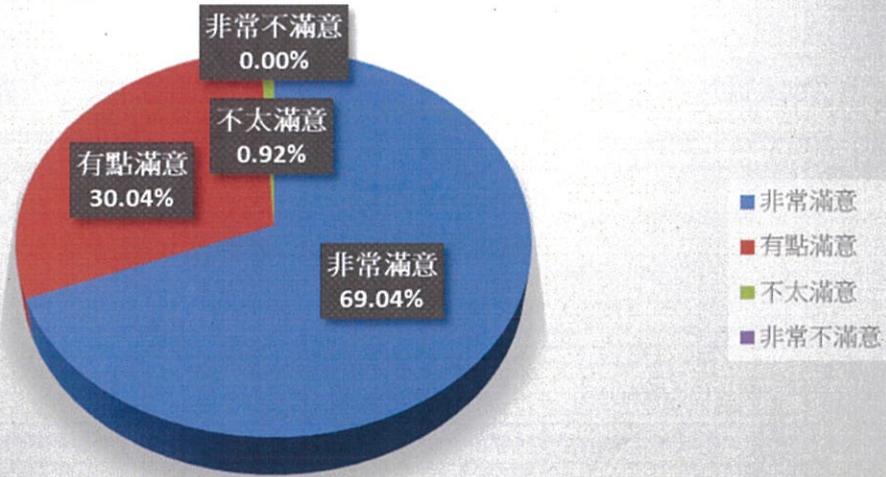
非常滿意	710	64.49%
有點滿意	386	35.06%
不太滿意	5	0.45%
非常不滿意	0	0%

## 2-2 受理用電申請服務人員的服務態度



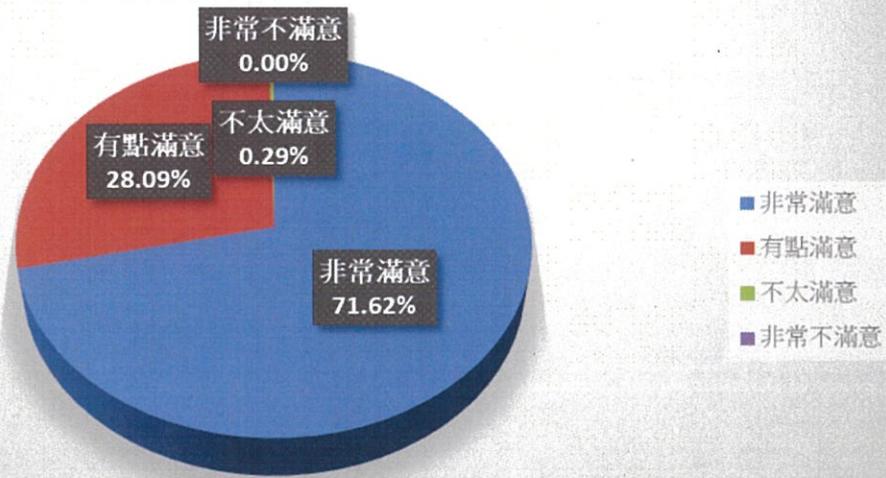
非常滿意	776	70.42%
有點滿意	315	28.58%
不太滿意	11	1.00%
非常不滿意	0	0%

## 2-3 受理用電申請服務人員的專業表現



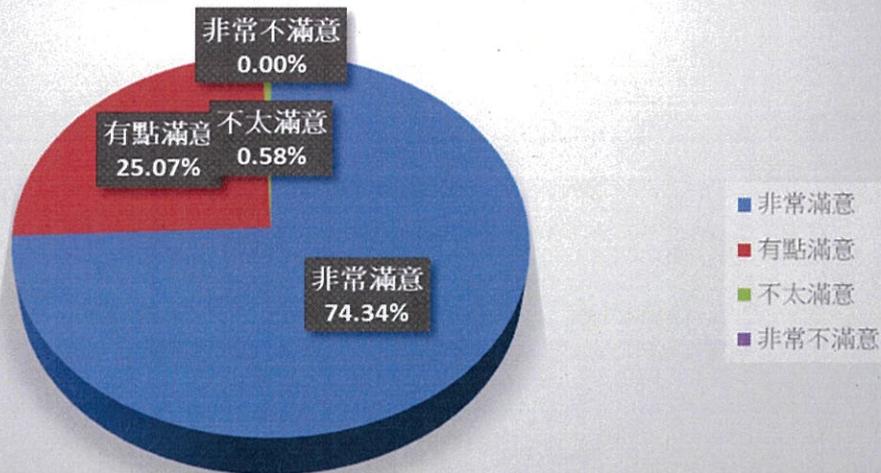
非常滿意	747	69.04%
有點滿意	325	30.04%
不太滿意	10	0.92%
非常不滿意	0	0%

## 2-4 收費人員的作業效率



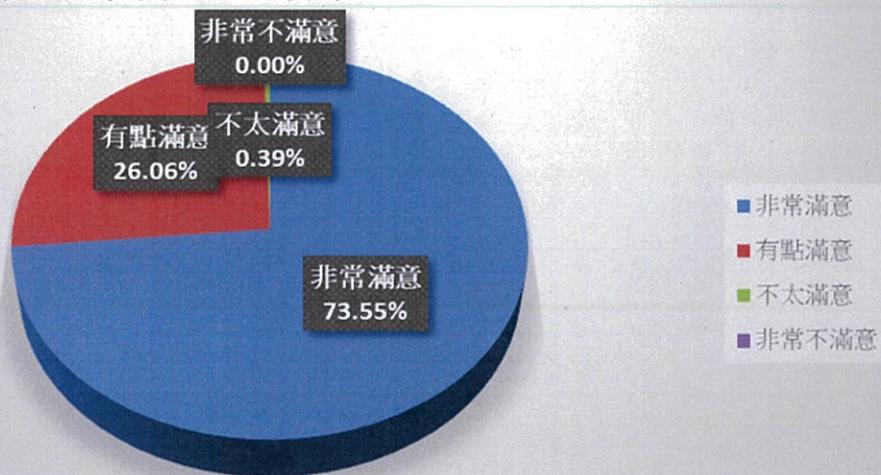
非常滿意	742	71.62%
有點滿意	291	28.09%
不太滿意	3	0.29%
非常不滿意	0	0%

## 2-5收費人員的服務態度



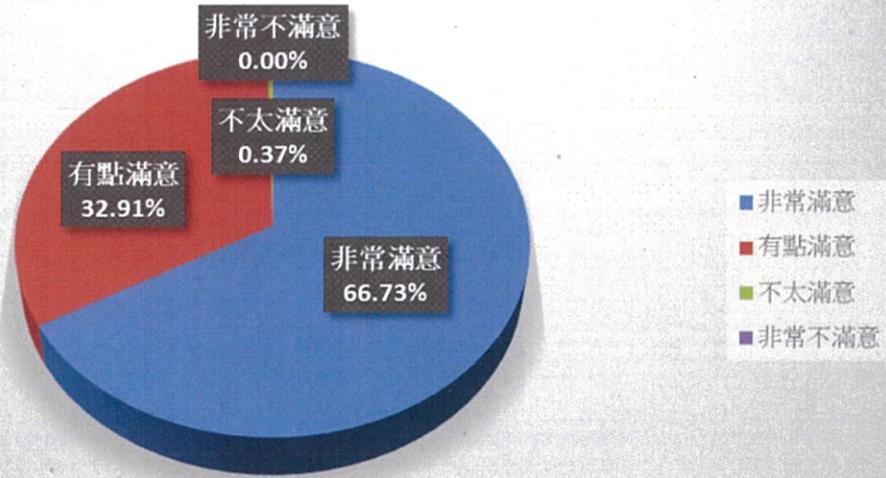
非常滿意	765	74.34%
有點滿意	258	25.07%
不太滿意	6	0.58%
非常不滿意	0	0%

## 2-6定期收到單據的可靠性



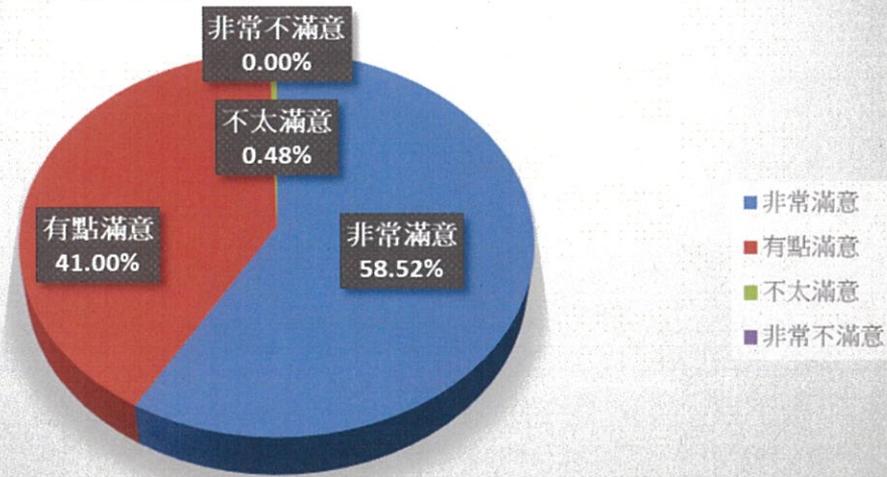
非常滿意	748	73.55%
有點滿意	265	26.06%
不太滿意	4	0.39%
非常不滿意	0	0%

### 3. 24小時客服專線1911



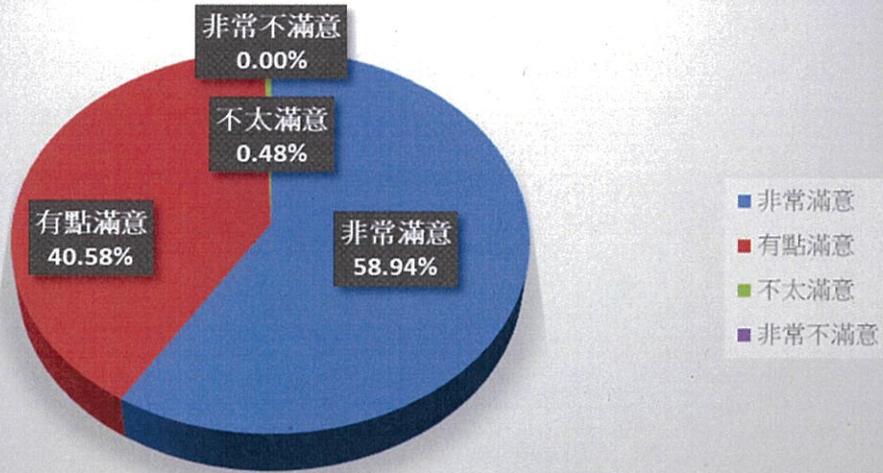
非常滿意	730	66.73%
有點滿意	360	32.91%
不太滿意	4	0.37%
非常不滿意	0	0%

### 4. 水電麻吉聯合服務



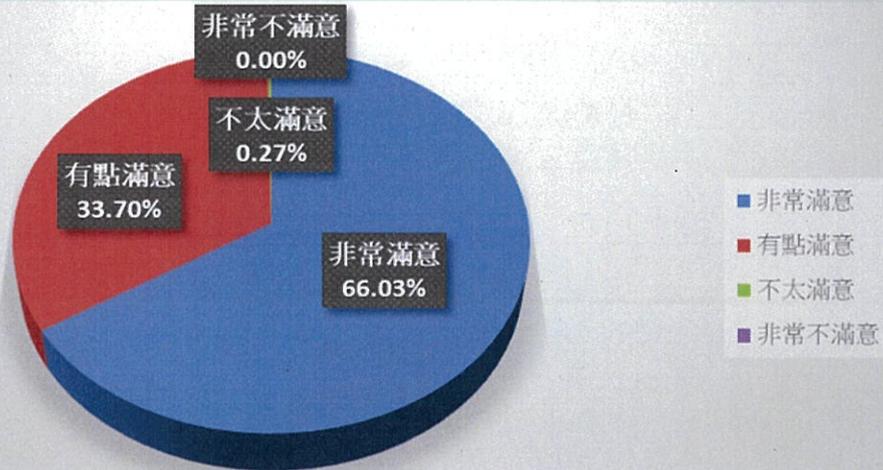
非常滿意	608	58.52%
有點滿意	426	41.00%
不太滿意	5	0.48%
非常不滿意	0	0%

## 5. 台灣電力APP服務



非常滿意	610	58.94%
有點滿意	420	40.58%
不太滿意	5	0.48%
非常不滿意	0	0%

## 6. 整體服務滿意



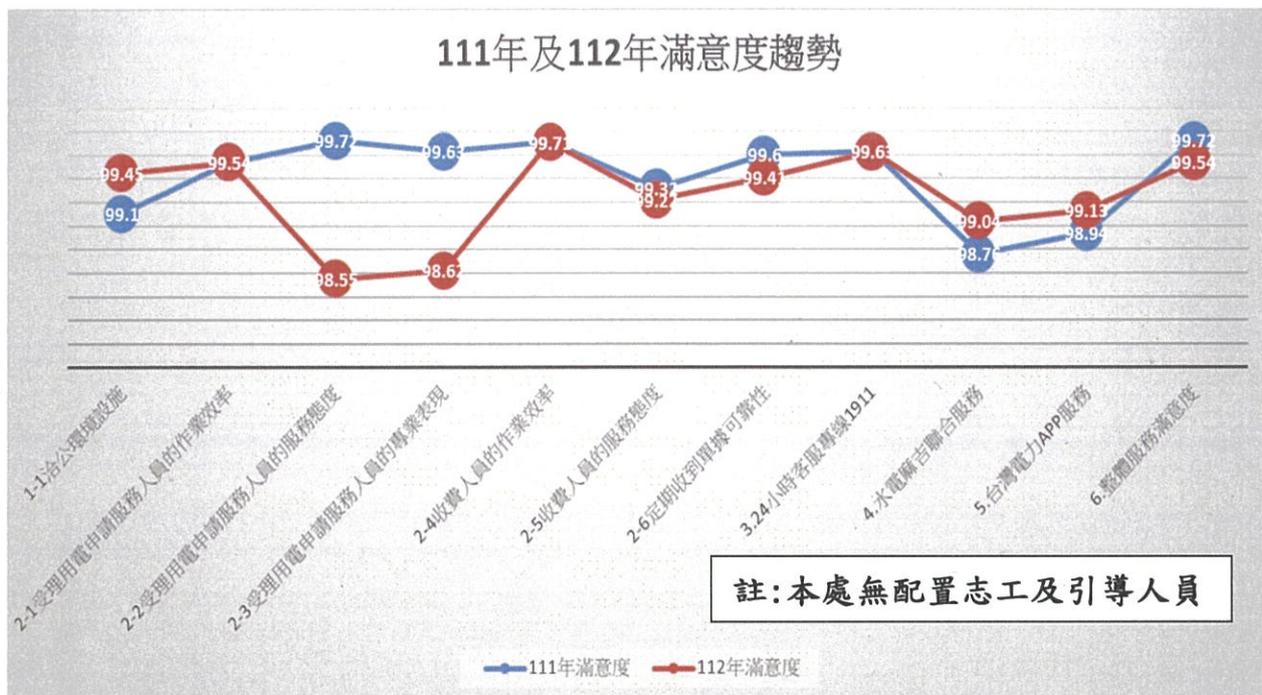
非常滿意	725	66.03%
有點滿意	370	33.70%
不太滿意	3	0.27%
非常不滿意	0	0%

四、總成績：99.26%

五、調查發現與建議：

項目	滿意程度	樣本數	比例
1-1. 洽公環境設施	非常滿意	747	67.54%
	有點滿意	355	32.10%
	不太滿意	4	0.36%
	非常不滿意	0	0%
1-2. 志工/引導人員服務態度	無	無	無
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率	非常滿意	710	64.49%
	有點滿意	386	35.06%
	不太滿意	5	0.45%
	非常不滿意	0	0%
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度	非常滿意	776	70.42%
	有點滿意	315	28.58%
	不太滿意	11	1%
	非常不滿意	0	0%
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現	非常滿意	747	69.04%
	有點滿意	325	30.04%
	不太滿意	10	0.92%
	非常不滿意	0	0%
2-4. 收費人員的作業效率	非常滿意	742	71.62%
	有點滿意	291	28.09%
	不太滿意	3	0.29%
	非常不滿意	0	0%

項目	滿意程度	樣本數	比例
2-5.收費人員的服務態度	非常滿意	767	74.34%
	有點滿意	258	25.07%
	不太滿意	6	0.58%
	非常不滿意	0	0%
2-6.定期收到單據可靠性	非常滿意	748	73.55%
	有點滿意	265	26.06%
	不太滿意	4	0.39%
	非常不滿意	0	0%
3.24 小時客服專線 1911	非常滿意	730	66.73%
	有點滿意	360	32.91%
	不太滿意	4	0.37%
	非常不滿意	0	0%
4.水電麻吉聯合服務	非常滿意	608	58.52%
	有點滿意	426	41.00%
	不太滿意	5	0.48%
	非常不滿意	0	0%
5.台灣電力 APP 服務	非常滿意	610	58.94%
	有點滿意	420	40.58%
	不太滿意	5	0.48%
	非常不滿意	0	0%
6.整體服務滿意度	非常滿意	725	66.03%
	有點滿意	370	33.70%
	不太滿意	3	0.27%
	非常不滿意	0	0%



綜上、本次滿意度調查結果，用戶對本處之洽公環境設施、受理用電申請服務人員之作業效率、24小時客服專線1911、水電麻吉聯合服務及台灣電力APP服務等滿意度佳，各櫃檯人員及電費候收人員應持續保持最佳的服務效率與服務態度。

惟用戶對於受理用電申請服務人員的服務態度及專業表現等服務仍有不滿意之情況，本處將持續加強人員溝通技巧及服務專業性，並加強一站式服務觀念，以維服務品質，提高本公司滿意度。

#### 六、問卷：櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表