

智能生活服務者



▶ 適合閱讀利害關係人:董事會・政府單位・民意代表・媒體・用戶

必發展願景

∠▲ 電以成為「智能生活服務者」為目標,預期藉由導入 5G、AloT 新技術、新設備,使得電力服務更為智慧、即時,以符合使用者的需求。為此推動需求面管理, □ 以「需量反應」及「節約能源」為二大方向,「需量反應」藉由智慧型電表(AMI)布建,分析供電數據以掌握用戶用電情況,使得電力供給與需求即時媒合, · 並藉由時間電價引導用戶,達到抑低尖峰負載之效果;為避免電力不必要之浪費,在「節約能源」面向,推行節電獎勵措施,建置活潑多元之資訊傳遞管道,以 引導用戶進行用電管理,期藉由創造節電氛圍,帶動全民節電之集體效應,抑低尖峰負載、節能省電成為全民運動,達到電業、用戶及環保三贏的局面。

台電持續精進需量反應推廣的各項措施。未來將配合智慧型電表 (AMI) 的普及,發展更多元化的需量反應方案,協助抑低夜間淨負載,並結合智慧家電及能 源管理系統之自動需量反應方案,增訂動態反應供電情況之即時電價,促使用戶更靈活地搭配價格訊號進行用電管理。需量反應以分月營運規劃、日前經 濟排程、當日經濟調度及小於 15 分鐘等多元方式,提供電力系統更彈性調度之參與量,期望在 2030 年達到需量反應參與 3.0GW 之目標。



- 實施時間電價措施,2023年累計抑低尖峰負載123萬瓩
- 推動需量競價措施,以抑低尖峰負載,2023 年全年負載最高當日實施需 量反應負載管理措施,減少尖峰用電負載 117 萬瓩
- 🔯 提供社區及社團節電宣導服務,2023 年度共辦理 1,449 場次,吸引 16 萬人次參與
- 🚺 2023 年台電 1911 客服專線共接聽 172 萬 4 千餘通,用戶來電 20 秒內 專人接聽服務水準為 98.33%
- 2023年用戶意見信箱共受理 5,677件;企業用戶專人服務共計 4,609次
- ¹2023 年台電「電力即點」App 之節電日挑戰活動,參與活動 5,329 次, 有節電 2,811 次,共節電 1,675.09 度

5.1 導入數位轉型

5.1.1 需求面管理措施 [3-3] [203-2] [302-5]

重大主題:需求面管理與節能

政策

台電積極推動電力需求面管理,包括:實施各項需量反應負載管理措 施、推動多元時間電價、辦理節電獎勵活動、舉辦各項節電宣導等, 以引導用戶進行用電管理,達到電業、民眾及環保三贏的局面

管理方針

推動「需量反應」及「節約能源」- 各項需量反應負載管理措施、推動 多元時間電價、調整並試辦新時間電價方案、辦理節電獎勵活動、舉 辦各項節電宣導等

行動方案

- 需量反應參與量
- 2 節電獎勵實績

2023年 實際績效

● 需量反應參與量:2023 年需量反應參與量為2.7GW, 實績值則以當 年度最大月份需量反應負載管理措施參與量及 12 月份輔助服務參 與量計算,為 3.01GW

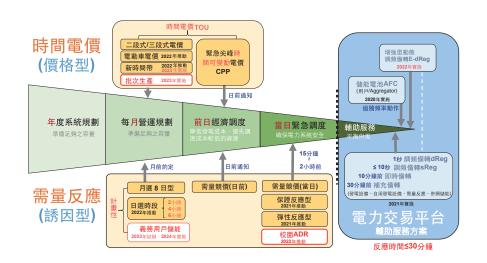
2 節電獎勵實績:節電減少用電量 18.1 億度

2030 年目標 需量反應參與量 3GW

依據電業法第47條第4項規定,售電業應每年訂定鼓勵及協助用戶節約用電 計畫,送交電業管制機關備查。台電以需求面管理為主軸,需量反應及節約能 源為二大推動方向,期藉由創造節電氛圍,推廣需量反應與節電作法,帶動全 民筋雷之集體效應,使抑低尖峰負載、筋能省雷成為全民運動,帶動社會型態 改變,讓全民共同參與節能減碳工作。

雲量反應

台電自 1987 年起推動各項需量反應負載管理措施,以提供誘因之方式,鼓勵 用戶配合減少尖峰用電,或將尖峰用電轉移至離峰時間,包含事先約定降載時 段之計畫性措施(月撰8日型、日撰時段型)、供電吃緊時立即降載之即時性



措施(保證反應型、彈性反應型)、由用戶自行出價競標決定回饋價格之需量 競價措施(經濟型、可靠型、聯合型)以及結合能管系統協助學校智慧節電之 校園空調自動需量反應。

時間電價

時間電價是诱過不同時段訂定不同 費率,一方面反映不同時間之供電 成本差異,另一方面引導用戶移轉 或減少尖峰用電至離峰使用。台電 自 1979 年起實施時間電價迄今渝 40年,目前合計共16種時間電價 方案,各類用戶皆有時間電價可以 選用,其中,高壓用戶自1989年 起已全面採行時間電價,低壓用戶 則為自由選用。配合智慧型電表

用電類別	總 戶數 (戶)	時間電價 戶數(戶)	占比(%)
電燈非營業	13,760,167	76,382	0.56%
電燈營業	1,047,257	136,982	13.08%
低壓電力	309,329	39,810	12.87%
高壓電力	24,913	24,913	100.00%
特高壓電力	701	701	100.00%
合計	15,142,367	278,788	1.86 註

- 註 1: 若僅考量潛力用戶(即住宅每月用電 >800 度、小商店每月 用電 >1.600 度之用戶) ,則時間電價戶數占比約 22%。
- 註 2:除包燈及包用電力按容量計費無季節之分,其餘電價一律適 用季節電價,用戶比例99%。

(AMI) 布建與應用,台電於 2016 年推出「住商簡易型時間電價」,2021 年 5 月 新推出「表燈標準型三段式時間電價」及「低壓電力三段式時間電價」,2022 年5月推出「電動車充換電設施電價」,提供用戶多元選擇。

因應再生能源發電增加,電力系統尖離峰時間改變,台電調整時間電價尖離峰時段,以提供正確尖、離峰時段之價格訊號,引導用戶減少夜尖峰用電以及汽電共生業者 改於夜尖峰發電並於 2023 年起正式實施。2023 年電價結構新制如下:

1. 實施時間電價新時間帶

2. 擴大高壓用戶夏月電價期間

3. 推出批次生產時間電價

2023年1月起正式調整時間電價尖離峰時間,提供正確的用電 價格訊號,引導用戶移轉或減少夜尖峰用電。自實施以來,夏季 夜尖峰最高移轉量超過100萬瓩,相當2部火力機組的發電量。 2023年1月起調降其非夏月期間之電價費率,增加1個月高 壓用戶夏月電價期間,透過夏月、非夏月的價格差異,引導 用電大戶調整生產排程,增進節電。

2023年11月起推出批次生產時間電價,用戶均可依自身用電 情形評估選用。統計至2023年底已有290戶選用,夜尖峰 移轉量達 7.7 萬瓩。

需求面管理各項措施

	措施	內容	適用對象	實施成效	
時	自 1979 年起實施「時間電價」	反應不同時段之供電成本,鼓勵用戶充分利用離峰電力,降 低尖峰用電	表燈、低壓用戶可選用;高壓 以上用戶一律適用	<i>~</i> ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	
間電	自2016年起實施「住商型簡易時間電價」	為提供住商及低壓電力用戶更多元的電價選擇,透過價格訊	住宅、小商店及低壓電力等用	經評估 2023 年如未實施時間電價等措施,尖載月夜尖峰負載相較 2021 年 (舊時間帶) 將增加 123 萬瓩	
價		號引導用戶於尖峰時間減少用電,進而達到抑低尖峰負載之 目的	E		
_	自 1987 年起實施「減少用電措施」 (現更名為「調整用電措施」)	以電費扣減為誘因,鼓勵用戶在系統尖峰時段減少用電或移 轉至離峰時間使用,進而抑低系統尖峰負載	經常契約容量 100 瓩以上 (特) 高壓用戶或學校用戶 (視各方案 內容而異,如工廠、學校…等)		
器量反	自 1991 年起實施「空調暫停用電措施」 (於 2022 年 12 月 31 日落日)	中央空調系統每運轉 60 分鐘暫停 15 分鐘,箱型冷氣每運轉 22 分鐘暫停 8 分鐘,以抑低尖峰負載	非生產性質之電力用戶(如辦公 大樓、學校…等)	2023年夜尖載日(7月6日)抑低尖峰負載 117萬瓩	
反應負載管	自 2015 年起實施「需量競價措施」	藉由用戶自訂回饋價格方式,賦與用戶更多自主權,激發抑 低用電潛能,以改善系統負載型態,進而延緩對新設電源之 開發或降低可能面臨之限電風險	高壓以上經常電力用戶		
理	自 2017 年新增需量競價措施「聯合型」	開放用戶以群組方式申請需量競價措施	高壓以上經常電力用戶		
施	自 2021 年新增 「緊急應變措施」 (現更名為「彈性反應型」)	於電力系統發生緊急情況時配合降載,提升需求端應變能力	高壓以上經常電力用戶		
	自 2022 年起新增「校園空調型」	透過資通訊科技,將節電訊號傳送至能源管理系統並智慧調 控用戶端設備,取代傳統人工操作,達到自動化節電之目的	高中以下學校用戶		
飦	電服務團	每月訪視高壓以上用戶,透過運用高壓 AMI 資料分析與設備簡易診斷問卷(空調設備、馬達及照明設備…等),協助用戶掌握用電情況,盤點節電潛力及推廣需量反應措施,以維持供電穩定	高壓以上用戶	● 台電 2023 年節電服務團訪視用戶共 4,527 戶,預估節電潛力度數 10,623 萬度② 2023年協助各產業辦理節能診斷輔導計251家,如台中某藝術中心經節能診斷後,廠商已逐步改善並汰換為高效能空調設備,每年可節電21.6萬度	
社	區節約用電宣導	免費提供社區及社團節電宣導服務,利用集會場合宣導節約 用電,分享節電的相關知識與經驗,以倡導正確節電技巧如 使用高效率節能產品、公設用電提供改善等建議	地方社區、社團	2023 年共辦理 1,449 場次,吸引約 16 萬人次參加	

雷動車規劃現況

台雷參考國際雷業作法,整合雷動車充換雷需求,以促 進充電樁基礎建設布建、創造電動車市場發展利基為目 標,同時兼顧電力系統穩定,於2021年推出「電動車 充換電設施電價」,具「低基本費、高價差、離峰長」 三大特色,適合用電需求高且訂有契約容量的充換電設 施用戶,包含集合住宅停車場充電樁(如社區大樓管委 會)、電動汽車充電站(如公有停車場、特斯拉等私有 充電站)及電動機車電池交換站(如 Gogoro)等。

配合政府推動交通運具電動化政策,台電已配合逐步放 寬集合住宅申請電動車充電設備用電之設戶標準,並制 定電動車充電設備專用電價等措施,盼共同打造電動車 友善環境。經統計,截至2023年12月31日,台電總 計受理 3.929 件電動車用電申請案件,其中已完成檢驗 送電計 2,815 件,尚未送電計 1,114 件,尚未送電案件 中自申請日起算逾半年且扣除非台電原因者計 140 件, 相關用電申請案件及專用電價、時間電價選用情形等表 列如下:

	新增設 總件數	已送電 案件件數	未送電 案件件數	尚未送電 比例 (%)
電動車 充電設備案件	3,929	2,815	1,114	28.35
選用電動車 專用電價	459	321	138	30.07
選用時間電價	1,283	1,012	271	21.12

5.1.2 加速數位轉型

能源與數位雙軸轉型已成全球重要趨勢,台雷針對數位轉型制定了明確的發展藍圖規劃,分別針對 「平台建置」、「資料治理」、「人才培育」和「創新應用」四大面向進行推進。並於 2021 年底 完成了環島光纖通信系統和大數據平台兩大基礎建設,為台電未來的數位轉型發展奠定穩固基盤。 因應數位轉型及電網資訊安全需求與日俱增,台電正著手建置雲端資料中心,並透過訂定資訊安全 政策、導入國際標準等措施提升骨幹區域光纖涌信能力,完善資安防護、強化電網韌性。



以數據為王道	以人才為重點	以資安為基礎
利用人工智慧、大數據、物聯網等新科	培養和引進具有數位技能的員工,	建立資料治理和資安防護的機制,
技,收集和分析客戶、市場、產品、競	讓他們成為智慧創作者,並提供協	保障公司和客戶的數據安全和隱私
爭對手等相關數據,提升決策效率和準	作和學習的平台,激發創新和進步	權,避免遭受網路攻擊和資安事故
確性	的動力	的損失

5G 應用服務導入

針對 5G 應用服務之導入,經台電盤點使用 5G 技術之電力應用項目,並配合「高雄亞洲新灣區 5G AloT 創新園區 | 計畫,2021 年在南部電廠成立「5G AloT 推動辦公室」進行相關電力應用之 5G AloT 驗證。台電運用 5G AloT 創新應用科技,透過行動及固定視訊影音設備,提供現場工作人員執 行「視訊簡化現場作業程序並降低人員誤操作風險,本案分3期建置中。

行動裝置 APP 開發

台電結合行動數位技術及智慧型電表 (AMI) 大數據應用, 推出行動專屬「台灣電力」APP,打造一個整合式服務平 台,提供業務申辦、雷費查繳、案件管理及推播通知等服 務,亦配合智慧型電表 (AMI) 布建,提供 AMI 服務專區, 累計至 2023 年 12 月底,會員數已達 160 萬戶、綁定電號 數 217.7 萬筆(含低壓 AMI 開通戶之電號數 37.2 萬),並 持續精進 APP 服務功能(如導入自然人行動憑證,簡化申 請作業; 串接行動支付, 以便多元繳費方式; 新增用電預 警通知,提醒用戶適時調整用電行為),以提升用電 e 化之 服務便利性。



適時掌握用電資訊 陪您e起智慧過生活

- ✓ 續增AMI服務
 - •用電提醒推播(自設每期用電預算)
 - 優化住宅用電分析功能
- ✓ 精進停電報修功能
- ✓ 新增臨櫃申辦認證
- ✓ 新增下載帳單通知電子檔功能
- ✓ 介接行動支付繳費



5.1.3 守護資訊安全 [418-1]

產品責任與個資保護

台雷主要產品為電力, 各類電價均依政府相關法令及政策訂定,處理用戶電費資訊及欠費停電等作業亦遵循 《個人資料保護法》及《電業法》。台電亦每年清查持有之個人資料檔案及系統,檢討必要欄位和修改相關營 業規章。對於與客戶相關資料保密工作,台電依據不同對象訂定保密機制及作業辦法,也遵循各單位處理人事 資料作業規定,確保執行相關業務的客戶個人資料保護 。為避免區處服務人員未按相關規定,不慎洩漏用戶 個資而誤觸法令, 在兼顧法令規定及便民服務需求,已就用戶本人或委託他人,以臨櫃、電話(或傳真)、網 路等管道查詢(或列印)用電資料涉及用戶個資部分,明訂須配合核對申請人身份或查驗證件之處理方式。針 對重要性資料庫,台雷建置資料庫活動監控系統,透過即時監控和事件分析來稽核和保護資料庫資料,每月將 異常紀錄產生報表送維護部門審核檢視。2023 年每季檢討結果均屬正常;亦無因產品與服務之提供與使用而 違反法規之情事。

資安防護計畫

台電已建置資通安全風險管理架構,涵蓋了公司級與單位級的風險管理,並依循公司的風險管理政策,進行風 險辨識、評估、管控與監測,以降低資通安全風險對公司營運的影響,促進公司永續發展。台電資通安全政策 參考了 ISO 27001 的國際標準,涵蓋了資通系統盤點、風險評估、供應商管理、資安事件通報等各個方面。

台電因應未來再生能源大規模併網需求,台電亦已積極推動智慧電網之建置與開發,並加強智慧電網資訊安全 管理如下:



- 一、提升智慧電網資訊安全計畫,推動智慧電網入侵偵測系統(Intrusion Detection System, IDS) 試行計 畫及推廣應用計畫,並納入資訊安全監控中心(Security Operation Center, SOC)監看,持續精進智 慧電網整體資安防護能力,目前已部署 13 個 OT 場域入侵偵測系統建置,預計於 2025 年完成各級調 度中心 OT 場域入侵系統偵測建置。
- 二、智慧電網資料應用計畫:建立共同資訊模型(Common Information Model, CIM)管理制度、建置大 數據分析及資料共享平台。
- 三、骨幹/區域光纖通信系統提升計畫:因應智慧電網發展需求,提升光纖通訊及相關應用。
- 四、電力物聯網通信系統導入計畫:建置電力物聯網(企業專網),規劃建置模式為自建、與電信業者合 作或租用之最佳化,並滾動檢討相關效益暨應用分析。

資訊管理績效項目與實績

管理面向		2023 年實績
資訊安全	資通安全管理法之因應措施推動整體資訊策略規劃及整體資訊系統發展架構強化關鍵資訊基礎設施防護、資訊基礎架構、資通安全及個人資料之保護推動公司資安情資分享與資安聯防工作	經檢視 2023 年 結果均屬正常; 亦無違反法規之 情事
客戶隱私資料	 每年清查和檢討持有的個人資料檔案及系統 訂定保密機制,確保客戶資料不外洩或遭濫用 設立「個人資料檔案安全維護管理小組」,負責制定和執行「個人資料保護管理要點」和「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」 遵循各單位處理人事資料的作業規定,並建立重要資料庫的稽核機制 管控與外部機構的資料交換,以及個資相關系統的權限和職能衝突 對於用戶用電的相關資料,只有在用戶同意或法律授權的情況下,才會提供或查詢,並主動核對申請人的身份 加強用電登記單的保管和處理,並指派專人負責部門間的傳遞和紀錄 限制用戶透過網路查詢電費資料的方式,並在內部查詢用戶資料時,顯示提醒字樣和保存稽核軌跡 	經檢視 2023 年 結果均屬正常; 亦無違反法規之 情事

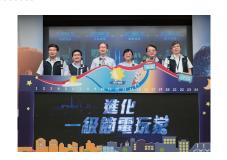




5.2 推廣節約能源

5.2.1 推動節電社會 302-5

為鼓勵用戶將節約能源落實於生活中, 台電白 2008 年 7 月起推行節電獎勵措 施,並持續推陳出新,促使用戶長期維 持省電之動力。另為增加用戶互動及增 進自主節電之成效,於2018年導入登 **錄機制**,用戶透過網站、客服專線或臨 櫃報名參與後,每度節電即可獲得獎勵



金 0.6 元,每月抄表用戶每期(1個月)最低有 42 元獎勵金;隔月抄表用戶 每期(2個月)最低有84元獎勵金。另「電力即點」App部分亦將持續辦理, 讓用戶可藉由完成 App 各項節電活動,取得可兌換獎品、參加抽獎及折抵電 費等之點數,以促進全民節電觀念養成,形成省電的文化與習慣。同時台電亦 持續辦理節電服務團以及各項社區節約用電宣導會,提供大用戶客製化節能診 斷服務,並利用集會場合盲導節約用電,並規劃各種主題的節電系列活動,使 節電教育向下扎根。

2021~2023 年節電獎勵實績

年度	節電減少用電量 (億度)	節電獎勵金額 (億元)	減少二氧化碳排放 (萬公噸)	相當於幾座大安森林公 園 1 年 CO ₂ 吸附量
2021	14.9	11.9	74	1,894
2022	23.1	17.0	114	2,933
2023	18.1	14.5	90	2,302

備註:

- 1. 以經濟部能源署 2023 年 8 月公布之 2022 年我國電力排放係數 0.495 公斤 CO_{2e}/ 度及能源 署 2020 年報導 1 座大安森林公園 1 年具有 389 公噸 CO₂ 吸附量計算。
- 2. 節電獎勵實績為完成登錄節電獎勵活動用戶(截至 2023 年底為 453 萬戶) 之統計資料。
- 3. 節電減少用電量之計算以前一年度為當年度的節電基準年。

5.2.2 精進用戶服務 [2-26]

台電高度重視大眾關切議題,透過多元溝通管道,促進與用戶的雙向溝通,並 依用戶建議持續提升服務品質;另外考量顧客包容性,台電為避免語言、文化、 識字能力等因素引起服務障礙,於客服中心提供國、臺、客及英語溝通的服務, 以用戶瞭解之語言滿足用電服務需求。

議合管道

■ 台電官網

為使社會大眾更清楚電業經營實際狀況,台電於對外官網上分 別以「經營資訊」、「發電資訊」、「電力供需資訊」、「用戶資訊」、 「環境資訊」與「工程資訊」等六大面向進行32項資訊揭露, 供民眾上網瀏覽,了解台電實際營運狀況。

台電官網

■ 台電影音網

台電影音網自2013年5月1日成立,以全自製方式,從企劃、拍攝、剪輯、 後製、上架、行銷等流程,製作供不同需求分眾觀看之網路影片。2023 年累

計超過 500 萬 You tube 觀看人次, 主為绣過影音說明台電於穩供及淨零 之作為,以及相關電力政策的官導。 推行的如:穩定供電與轉型、綠能與 調度、需量反應、電網韌性、燃氣機 組必要性、離岸風電、飛鳥電廠、仁 澤地熱、漁電共生及各項便民與節能 措施等,用多元化的風格呈現不同宣 導內容,以達更佳的傳播效果。此外 台電重要會議、論壇及颱風搶修內容 紀實,亦透過此平台即時對外揭露。



■ 台雷雷力粉絲團

台電電力粉絲團目前追蹤人數已逾 26 萬人,2023 年全年總觸及人次近 4,000 萬,經營的貼文主題為公司重要政策說明、節電、用電安全、電力知識、便民 措施及活動等主題外,2023年以強化電網韌性、電價方案、協和電廠改燃氣、 颱風即時復電資訊、台電於淨零之作為及筋電為主要宣傳方向,期盼透過社群 網路分享,讓更多人聽見台雷的聲音,提高溝涌成效,貼文內容亦受各大媒體 主動引用,於 2023 年全年網路新聞轉載 4.377 次、臉書再轉 21.548 次、創造 總聲量 60.241 次。



用戶溝通與管理

台電為維護用戶合法權益,使用戶之建議或訴求適時獲得公平合理之解決與救 濟,進而提升服務品質,塑造優良形象,特訂定「台灣電力股份有限公司用戶 陳情處理要點」。凡用戶對本公司各項業務措施、服務態度、公共利益或權益 之維護皆可透過多元溝通管道表示其意見。

■以各區服務所為媒介

台電已於全國各地建制完整周密的服務網,提供用戶臨櫃辦理各項用電申請業 務及諮詢服務,並負責轄內供電線路建置和維護作業,適時滿足用戶用電需 求,提供迅捷、便民之服務,建立與用戶直接溝通管道及維持良好互動關係。 每年辦理與台灣區電氣工程工業同業公會業務座談會,藉由透過雙向溝通機會 與承裝業建立共識,協助民眾及工商企業解決申請用電問題,並同機進行重要 業務宣導。2023年度座談會於2023年11月22日假南方莊園渡假飯店舉辦。

■意見反映管道

台電設置官網意見信箱、1911 客服中心專線及提供專人服務,期透過多元管 道滿足各類用戶服務需求。

意見反映管道

	意見信箱	客服專線	專人服務
箱」,提供 且有效之意 管道,俾即 戶意見,提	於官網設置「意見信箱」,提供用戶暢通 且有效之意見反映 管道,俾即時處理用 戶意見,提升服務品 質,以期讓用戶訴求 得到滿足	1911 真人客服專線及台電智能客 服提供 24 小時全年無休服務,包 括電費及業務查詢、受理用電申 請及供電線路設備報修等項目, 提升服務滿意度	為強化顧客導向服務,對集團 企業、1,000 瓩高壓以上企業 用戶、高用電全國性同業公 會、科學園區及經濟部轄屬工 業區服務窗口等提供專人拜訪 服務,維持與用戶之良好溝通 管道
	2023 年用戶意見信 箱共受理 5,677 件	2023 年 1911 客服專線計接聽 172 萬 4 千餘通,用戶來電 20 秒內專 人接聽服務水準為 98.33%	2023 年企業用戶專人服務共 計 4,609 次

■顧客滿意度

台電 2023 年針對一般用戶與中大型用戶實施意見調查,調查範疇包含服務品 質、台電企業形象、顧客反映意見、顧客整體滿意度等,近年顧客滿意度均維 持逾九成以上,顯見台電之各項服務工作獲得用戶肯定。台電針對每年度顧客 滿意度調查結果之用戶不滿意原因與建議事項,以及每月就用戶意見信箱問

卷調查回覆不滿意者,由承辦單位進行全面檢討 改善,再將彙整後之改善報告或案例水平展開宣 導。未來,台電將持續依「經濟部提升服務效能 實施計畫」規劃辦理顧客服務相關業務,並加強 與用戶之間的溝通,讓服務能更臻完善。



2023 年度調查對象、期間及調查構面

調查對象	期間	調查構面
一般用戶: 對象為近一年與台電有業務接 洽之低壓用戶 中大型用戶: 為契約容量 100 瓩以上用戶	2023年10月25日 至12月8日	服務品質 公司企業形象 顧客反映意見 顧客整體滿意度

2021~2023 年顧客滿意度得分

