

# 05 CHAPTER



## 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



### 102 家電力交易平台

2024 年電力交易平台參與業者自 74 家成長至 102 家，併網型儲能設備於輔助服務容量達 1,260.3MW



### 1,205 萬次

強化資通安全 - 2024 年資安攻擊次數累計達 1,205 萬次，資安嚴密監控，均未造成損害



### 94.72%

2024 年 1911 客服專線計接聽 196 萬 7 仟餘通，用戶來電 20 秒內專人接聽服務水準為 94.72%

台電以成為「智能生活服務者」為目標，導入 5G、AIoT 技術，使電力服務更智慧化、即時化，以滿足使用者需求。透過需求面管理，以「需量反應」與「節約能源」為核心，透過智慧電表 (AMI) 分析供電數據，掌握用戶用電情況，並透過時間電價引導用戶調整用電，降低尖峰負載；同時推動節電獎勵，提供多元資訊傳遞管道，引導用戶進行用電管理，營造全民節電氛圍，達成電業、用戶、環保三贏。未來，隨著智慧電表普及，台電將發展夜間淨負載調控、智慧家電與能源管理系統整合、自動需量反應，並導入即時電價，提升用戶參與度。需量反應將透過分月營運、日前經濟排程、當日經濟調度及小於 15 分鐘快速反應，強化電力系統調度彈性，目標 2030 年達到 3.0GW 參與量。

## 5.1 擴大數位應用

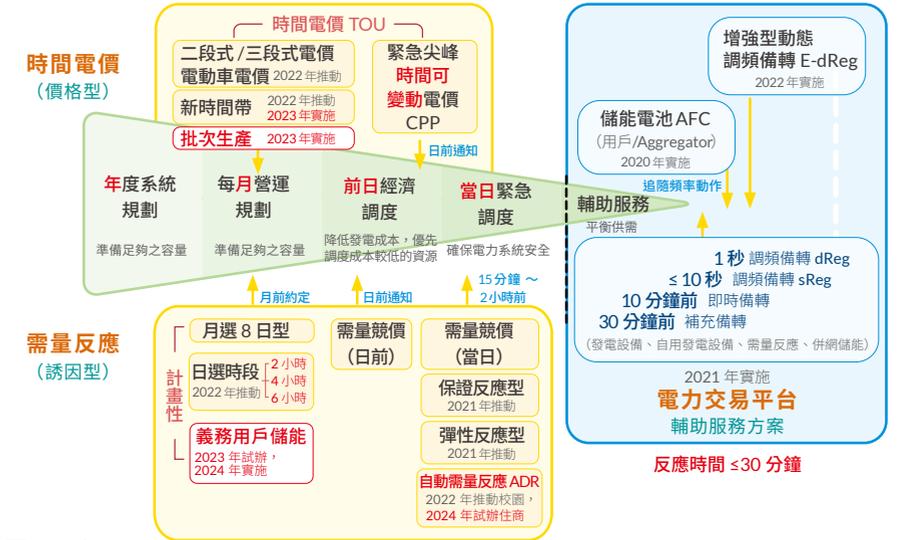
### 5.1.1 需求面管理措施

3-3 203-2 302-5

重大主題：數位應用與資訊安全

政策	台電依政府數位轉型政策，於 2021 年成立數位發展推動會報，從策略藍圖、資料治理與數位應用三大面向規劃數位發展，強化基礎建設、資安防護和人才培育，運用數據分析與 AI 助力數位轉型和淨零目標
管理方針	推動各電力領域數位轉型並導入 AI 與生成式 AI、建立資安關鍵績效管理系統、採用混合雲模式（計畫 2025 年底啟用彰化雲端資料中心），以及持續建置光纖通訊系統以支援後續應用
行動方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>研提「推動數位發展」、「推動資通訊基礎建設」、「導入創新數位科技與應用」、「強化大數據儲存、分析與應用」、「精進再生能源併網調度」等 5 項行動方案</li> <li>資通安全管理法之因應措施</li> <li>推動整體資訊策略規劃及整體資訊系統發展架構</li> <li>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</li> <li>推動公司資安情資分享與資安聯防工作</li> </ol>
2024 年實際績效	<ol style="list-style-type: none"> <li>2024 年成效包括成功阻擋外部網路攻擊 1,205 萬次</li> <li>2024 年資訊安全與客戶隱私管理正常</li> <li>2024 年通信服務可靠率達 99.999%，優於國際標準 99.85%</li> <li>2024 年企業營運核心系統 (ERP) 全面轉換上線</li> </ol>
2030 年目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>聚焦數位應用、資通訊基礎建設、創新科技導入及大數據分析，並強化再生能源調度，全面提升營運效率與智慧化程度</li> <li>2029 年起，台電將配合高雄中央調度中心營運，自行設置 OT 資安監控中心，負責工控系統資安輪班監控與警報處理</li> </ol>

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，帶動全民節電之集體效應，使抑低尖峰負載、節能省電成為全民運動，帶動社會型態改變，讓全民共同參與節能減碳工作。



### 需量反應

台電自 1987 年起推動各項需量反應負載管理措施，以提供電費扣減為誘因之方式，鼓勵用戶在系統需要時配合減少尖峰用電，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（月選 8 日型、日選時段型）、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，得標後配合在指定時間減少用電之需量競價措施（經濟型、可靠型、聯合型）等，2024 年並推動住商自動需量反應試辦方案。

### 時間電價

時間電價是透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逾 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 年起已全面採用時間電價，低壓用戶則為自由選用。另因應電力系統需要以及提供用戶多元選擇，台電公司持續精進和推動時間電價。

用電類別	總戶數 (戶)	時間電價戶數 (戶)	占比 (%)
表燈非營業	13,767,042	92,406	0.67%
表燈營業	1,047,797	141,944	13.55%
低壓電力	311,965	41,532	13.31%
高壓電力	25,112	25,112	100.00%
特高壓電力	720	720	100.00%
合計	15,152,636	301,714	1.99% <sup>註</sup>

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%。  
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%。  
3. 來自具損失收入調整機制 (Lost Revenue Adjustment Mechanism) 系統的售電收入：0%。

#### 目錄

#### 關於本報告書

#### 經營者聲明

#### 年度榮耀與肯定

#### CH1 永續台電

#### CH2 永續電力提供者

#### CH3 友善環境行動者

#### CH4 智慧電網領航者

#### CH5 智能生活服務者

##### 5-1 擴大數位應用

##### 5-2 強化資訊安全

##### 5-3 推廣節約能源

#### CH6 企業社會責任實踐者

#### 附錄

## 需求面管理各項措施

措施		內容	適用對象	2024 年實施成效	
目錄 關於本報告書 經營者聲明	時間電價	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	
		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		住宅、小商店及低壓電力等用戶
		自 2021 年起新增表燈標準型暨低壓電力三段式時間電價			
年度榮耀與肯定	需量反應負載管理措施	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）	
CH1 永續台電		自 2015 年起新增「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	
CH2 永續電力提供者		自 2021 年起新增「緊急應變措施」（現更名為「彈性反應型」）及「約定保證型」（現更名為「保證反應型」）	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	<b>1.2024 年夜尖載日（7 月 22 日）抑低尖峰負載 131 萬瓩，占系統負載約 3.5%</b> <b>2.2024 年共抑低用電 9.1 億度，總電費扣減金額約 18.5 億元，平均每度執行成本 2.03 元</b>
CH3 友善環境行動者		自 2022 年起新增「智慧型調整用電措施 - 校園空調型」	透過資通訊科技，結合需量反應商或智慧家電商，遠端自動調整用戶端設備模式，如調高空調溫度或切換為送風，達到節電效果	高中以下學校用戶	
CH4 智慧電網領航者		2024 年 7~11 月試辦「住商自動需量反應」		低壓住商用戶	
CH5 智能生活服務者 5-1 擴大數位應用 5-2 強化資訊安全 5-3 推廣節約能源	節能診斷	針對大型用戶本公司係以鼓勵及協助用戶節電，各區營業處節能技術服務專員以專業量測儀器投入企業、機關及學校等用戶之主要耗能設備（如照明及空調等）進行節能診斷，並提出初步之節能建議報告，以作為日後用戶汰換為高效率耗能設備之參考	高壓以上用戶	<b>1. 協助中鋼總部大樓進行節能診斷後，該大樓完成照明改善及設備更新，節能率達 11.4%，每年可節省 27 萬度用電</b> <b>2. 2024 年協助 66 戶國公營事業單位進行診斷，評估總節電量達 3,118 萬度</b>	
CH6 企業社會責任實踐者	附錄	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	2024 年共辦理 1,375 場次，吸引 16 萬人次參與

目錄

關於本報告書

經營者聲明

年度榮耀與肯定

CH1 永續台電

CH2 永續電力提供者

CH3 友善環境行動者

CH4 智慧電網領航者

CH5 智能生活服務者

5-1 擴大數位應用

5-2 強化資訊安全

5-3 推廣節約能源

CH6 企業社會責任實踐者

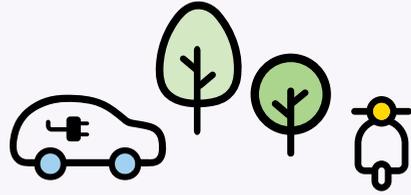
附錄

電動車規劃現況

台電參考國際作法，整合電動車充換電需求，促進充電樁建設與電動車市場發展，同時兼顧電力系統穩定。2022 年，台電推出「電動車充換電設施電價」，以「低基本費、高價差、離峰長」三大特色，針對用電需求高且有契約容量的充換電設施，如集合住宅充電樁、公有或私有充電站及機車電池交換站。

配合政府推動交通運具電動化，台電放寬集合住宅充電設備用電申請標準，並制定專用電價。截至 2024 年 12 月 31 日，台電共受理 7,109 件電動車用電申請，其中完成送電 5,142 件，尚未送電 1,967 件；其中逾半年未送電（非台電原因）案件為 332 件。相關用電申請案件及專用電價、時間電價選用情形等如下：

	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	7,109	5,142	1,967	27.67
選用電動車專用電價	1,039	651	388	37.34
選用時間電價	2,508	1,853	655	26.12



5.1.2 加速數位轉型

台電依經營策略穩健推動數位轉型，逐步導入新科技與技術，優化經營模式與內部流程，提升企業形象與客戶價值，並探索新營運與商業模式。為達成台電之「推動數位轉型」總體策略，研提「推動數位發展」、「推動資通訊基礎建設」、「導入創新數位科技與應用」、「強化大數據儲存、分析與應用」、「精進再生能源併網調度」等 5 項行動方案，並制定各項具體作為加以落實。

因應數位轉型



以數據為王道

運用 AI、大數據、物聯網等技術，收集並分析市場、客戶、產品與競爭對手的數據，提高決策效率與準確性

以人才為重點

培養和招聘具數位技能的人才，提供協作與學習平台，激發創新與進步

以資安為基礎

建立資料治理與安全防護機制，保障公司及客戶的數據與隱私，預防網路攻擊

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 AIoT 創新園區」計畫，2021 年在南部電廠成立「5G AIoT 推動辦公室」進行相關電力應用之 5G AIoT 驗證。台電運用 5G AIoT 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，現進行第 3 期系統優化。

目錄

關於本報告書

經營者聲明

年度榮耀與肯定

CH1 永續台電

CH2 永續電力提供者

CH3 友善環境行動者

CH4 智慧電網領航者

CH5 智能生活服務者

5-1 擴大數位應用

5-2 強化資訊安全

5-3 推廣節約能源

CH6 企業社會責任實踐者

附錄

## 智慧型電表 (AMI) 開啟能源管理新篇章

台電結合行動數位技術及大數據應用，推出行動專屬「台灣電力 App」及「用電診斷中心」管道，提供「住宅用電分析服務」，打造整合業務申辦、電費查繳、案件管理及推播通知等服務的平台，同時設有 AMI 服務專區。截至 2024 年 12 月底，會員數達 208.2 萬戶，綁定電號 277.6 萬筆（含 63.4 萬低壓 AMI 戶），認證電號 144.9 萬筆。隨著低壓 AMI 戶數增加，台電不斷精進 APP 內 AMI 服務，如依問卷提供節電建議（節電秘笈）及推播停電通知，進一步提升服務效能。



## 台灣電力 APP 創新服務

持續擴大繳費管道及推播通知功能；針對低壓智慧電表用戶，新增視覺化用電圖表、未出帳用電量、費率試算、用電提醒與住宅用電分析等應用，貼近用戶需求，進而提升服務品質。



## 5.2 強化資訊安全

418-1

### 產品責任與個資保護

台電依政府法規訂定電價，並遵循《個人資料保護法》與《電業法》管理用戶資料。每年清查個資檔案，檢討必要欄位，確保個資保護。對客戶資料設有保密機制，並規範查詢用電資料須核對身份。重要資料庫則透過監控系統即時稽核，每月審查異常紀錄，2024 年檢查結果均正常，無違規情事。

**0 件**  
2024 年違規情事

### 個人資料保護措施

- ✓ 定期檢查和更新：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」
- ✓ 稽核機制：建立資料庫的稽核機制，確保資料處理符合規定
- ✓ 資料交換管控：嚴格管理與外部機構的資料交換，防止資料外洩
- ✓ 用戶同意：只有在用戶同意或法律授權的情況下，才會提供或查詢用電相關資料，並核對申請人的身份
- ✓ 資料保管：加強用電登記單的保管和處理，確保資料安全
- ✓ 網路查詢限制：限制用戶透過網路查詢電費資料，並在內部查詢時顯示提醒和保存稽核記錄

### 資通安全風險管理架構

台電已建置資通安全風險管理架構，涵蓋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/IEC 27001 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。

### 台電依政策採取以下管理措施

- ✓ 人員安全管理與教育訓練
- ✓ 網路安全管理
- ✓ 供應商關係安全管理
- ✓ 系統存取控制
- ✓ 資通安全事件管理
- ✓ 營運持續計畫
- ✓ 資訊資產安全管理

## 資訊管理績效項目與實績

管理面向	管理績效項目	2024 年實績
組織	管理階層核准發布之資訊安全政策文件有無轉知所有員工者	已轉知
資產	資產是否予以分級	已分級
風險	主機是否每季進行弱點掃描，並有追蹤改善紀錄	已掃描並改善
風險	是否禁止使用大陸廠牌資通訊產品，以降低資安風險	已禁止
維運	是否定期進行漏洞修補及更新	已修補及更新
應變	核心資通系統是否每年辦理一次業務持續運作 演練	已辦理
教育	是否每年辦理 2 次社交工程演練	已辦理
測試	全部核心資通系統是否每年辦理一次滲透測試	已辦理
事件	若發生資安事件是否遵照本公司「資通安全事件通報及應變管理程序」辦理	已遵照

經檢視 2024 年結果均屬正常；亦無違反法規之情事。

2024 年台電受資安攻擊次數 (萬次)



台灣電力公司  
資通安全  
政策



對外網站  
「開放資  
料」專區



2024 年白帽駭客漏洞懸賞活動揭露 60 項漏洞，頒發獎金約 132 萬元



## 5.3 推廣節約能源

### 5.3.1 推動節電社會

302-5

台電自 2008 年 7 月起推出節電獎勵措施，鼓勵用戶在生活中節能，並不斷創新以激發省電意識。2018 年引入登錄機制，用戶可透過網站、客服或臨櫃報名，每度節電可獲 0.6 元獎勵，每月抄表最低獲 42 元，隔月抄表則最低 84 元。

此外，「電力即點」App 持續舉辦節電活動，用戶完成任務可獲得點數，用來兌換獎品、參加抽獎或抵扣電費，進而養成節電習慣。台電也定期組織節電服務團、社區宣導及提供客製化節能診斷，全面推動節電教育。

#### 2022~2024 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 <sup>2</sup> 吸附量
2022	23.1	17.0	114	2,933
2023	18.1	14.5	90	2,302
2024	17	14.0	84	2,159

註：

1. 以經濟部能源局 2024 年 4 月公布之 2023 年我國電力排放係數 0.494 公斤 CO<sup>2</sup>e/ 度及能源局 2020 年報導 1 座大安森林公園 1 年具有 389 公噸 CO<sup>2</sup> 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 2024 年底為 498 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。

### 「節電 Infinity 幸福不設限」教育推廣計畫

台電 2024 年節電教育以「學、做、玩、聽、聞、看」為核心，結合多元體驗與互動方式，推動全民節電意識。計畫涵蓋四場大型活動，包括宜蘭童玩節「節電營業中」、澎湖音樂燈光節「節電夜夜秀」、雲林臺灣咖啡節「節電來一咖」及彰化田中馬拉松「節電奔跑吧」，並舉辦 150 場全台校園節電推廣活動，以寓教於樂的方式，向學童與家庭傳遞節電知識。



為使節電教育向下扎根，台電近年來透過戲劇、魔術、桌遊及繪本等趣味方式，讓國小學童在遊戲中學習節電觀念，並將知識帶回家庭，再擴展至社區與社會。活動同時鼓勵全民透過數位工具，如台電 APP 與電子帳單，提升用電管理能力，落實節電行動。

2024 年台電投入 2,084.5 萬元，總觸及預計受益人次達 4,200 萬，透過體驗式學習提升全民節電意識，促進親子互動，鼓勵健康生活，並拓展節電教育至偏鄉，確保能源平權，讓更多社群參與節電行動。未來將持續透過創新活動與跨界合作，擴大影響力，設計符合不同年齡層與地區需求的節電方案，深化社區參與，打造全台一致的節電文化，使節電成為全民習慣，推動永續發展，最終實現淨零碳排願景。

## 實際節電績效

- 1 2024年4月3日花蓮地震及高溫造成用電尖峰壓力，台電透過調整電價與需量反應，4月15日減少約480萬度用電，省電費超過2,000萬元（平均每度約5元），比新建尖載機組更經濟環保。
- 2 2024年需量反應參與量達3.01百萬瓩，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最大月份輔助服務參與量計算，為3.42百萬瓩。
- 3 「電力即點」App節電活動鼓勵住宅用戶在18:00-20:00節電，2024年共節省1,233.2度，平均每戶每小時節0.35度。
- 4 住商自動需量反應（ADR）試辦：2024年7至11月，透過需量反應服務商（或智慧家電設備商）遠端將參與用戶的家電設備切換為送風或關閉，提供用戶新的節電模式，共有超過2,000戶、4,000台家電參與，累計節電量達1.5萬度。



節電獎勵活動登錄

## 5.3.2 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」等六大面向作了32項資訊揭露，供民眾上網瀏覽，了解本公司實際營運狀況。



台電官網



台電影音網



台電電力粉絲團

#### ● 台電影音網

台電影音網自2013年5月1日起成立，從企劃到上架全程自製影片，滿足不同觀眾需求。2024年累計超過300萬YouTube觀看人次，內容涵蓋電力政策、時事與便民節能措施，並用多元風格呈現，如協和油改氣、燃氣電廠轉型、颱風搶修、事故停電解讀及台電飛虎隊等。2024年亦轉向以直式短影音Shorts為主，提升影音傳播廣度與反應速度。

#### ● 台電電力粉絲團

台電電力粉絲團目前超過26萬粉絲，2024年全年觸及人次逾4,500萬。其貼文主題包含公司政策、節電、用電安全、電力知識、便民措施與活動等，2024年主要宣傳方向包括電力調度、電價溝通、停跳電不等於缺電、能源政策、光電闢謠、協和油改氣、綠電採購及節電。透過社群分享，讓更多人聽見台電的聲音，提升溝通成效；2024年全年網路新聞轉載2,331次、臉書分享23,231次，總聲量達36,160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

台電在全國建立了完整的服務網，提供臨櫃用電申請及諮詢服務，並負責供電線路的建置和維護，確保迅速滿足用戶需求及保持良好互動。台電每年舉辦與臺灣區電氣工程工業同業公會的座談會，透過雙向溝通與承裝業建立共識，協助解決用電申請問題並進行業務宣導。2024年度座談會已於11月20日在台電台南區營業處舉行。

目錄

關於本報告書

經營者聲明

年度榮耀與肯定

CH1 永續台電

CH2 永續電力提供者

CH3 友善環境行動者

CH4 智慧電網領航者

CH5 智能生活服務者

5-1 擴大數位應用

5-2 強化資訊安全

5-3 推廣節約能源

CH6 企業社會責任實踐者

附錄

● 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。

台電透過客服中心、官網意見信箱及 AI 客服系統，提供用戶與利害關係人全年無休的意見反映與申訴機制，涵蓋費率申訴、設備報修、服務品質回饋等項目，並依流程即時處理並回覆，確保疑慮能有效處理並追蹤。



意見信箱

官網設置意見信箱供用戶反映問題，2024 年共受理 5,002 件



客服專線及智能 AI 客服

1911 客服專線與智能 AI 客服提供 24 小時全年服務，處理電費查詢、用電申請及設備報修等，2024 年接聽超 196 萬 7 千通，20 秒內接聽率達 94.72%



專人服務

為集團企業、高用電戶、同業公會、科學園區等提供專人拜訪，2024 年共進行 3,560 次專人服務

● 顧客滿意度

台電於 2024 年 10 月 21 日至 11 月 29 日針對一般與中大型用戶進行調查，內容涵蓋服務品質、企業形象、用戶意見及整體滿意度。結果顯示，顧客滿意度均超過九成，證明服務獲得肯定。對於不滿原因及意見信箱中的回覆問題，承辦單位已進行檢討與改善，並宣導改善報告。未來，台電將依「經濟部提升服務效能實施計畫」持續加強顧客服務與溝通，進一步提升服務品質。

2024 年度調查對象、期間及調查構面

調查對象	期間	調查構面
1. 一般用戶：對象為近一年與台電有業務接洽之低壓用戶	2024 年 10 月 21 日至 11 月 29 日	1. 服務品質
2. 中大型用戶：為契約容量 100 瓩以上用戶		2. 公司企業形象
		3. 顧客反映意見
		4. 顧客整體滿意度

2022~2024 年顧客滿意度得分

95.1	96.4	96.8
2022 年	2023 年	2024 年



滿意度調查問卷



對外網站「開放資料」專區

多元綠電選擇

綠電發展是國際趨勢和國內產業出口的必要需求，對臺灣經濟與戰略至關重要。台電自 2021 年成立電力交易平台，參考美、英、澳等先進市場架構，運用輔助服務交易與雲端技術，吸引民間自用發電及併網型儲能設備投入電網，透過競價模式公平獲利，同時穩定全國電力系統。

● 綠電轉供績效指標

因政府積極推動再生能源建置及台電推動諸多友善併網措施，2024 年再生能源轉直供電量高達 29.99 億度，較 2023 年 17.33 億度增長 73.05%，顯見綠電市場交易日益活絡。

● 企業網站設置「再生能源併網專區」

台電官網設「再生能源併網專區」，提供三個查詢系統，此外，公開各區營業處剩餘可併容量及太陽光電併聯作業統計資訊，幫助業者選擇容量較充裕的地區進行投資開發。

- 可併容量查詢：業者可依地址或地號查詢鄰近饋線的可併網容量
- 申設案件進度查詢：可利用案件編號線上查詢辦理進度
- 併網容量已滿排隊查詢：顯示排隊順位。

● 綠電交易市場規劃

台電推出「綠電沙盒計畫」，讓同一法人的各用電號可在相同時間電價時段下，自由分配購得的自發電量，以滿足優先使用綠電的需求，並降低餘電。該計畫自 2023 年 10 月 1 日開始執行，原訂於 2024 年 9 月 30 日結束，後於 2024 年 6 月 4 日延長至 2025 年 9 月 30 日；2024 年度轉供電量達 13.87 億度，占總轉供量的 47.0%。未來，台電將配合電業法修正，持續檢討轉供與直供相關規章及契約條款，並協助業者辦理轉直供，讓流程更加順暢友善。

住宅租屋電費查詢專區

台電為促進租屋市場用電資訊透明，租客經於台電各服務據點申請認證之後，即可上網查詢租屋處當期的每度平均電費，除能了解個人用電情形，保障自身權益，也能掌握租屋市場電費收取的合理標準，此功能已於 2024 年 1 月 31 日上線。



住宅租屋電費查詢專區