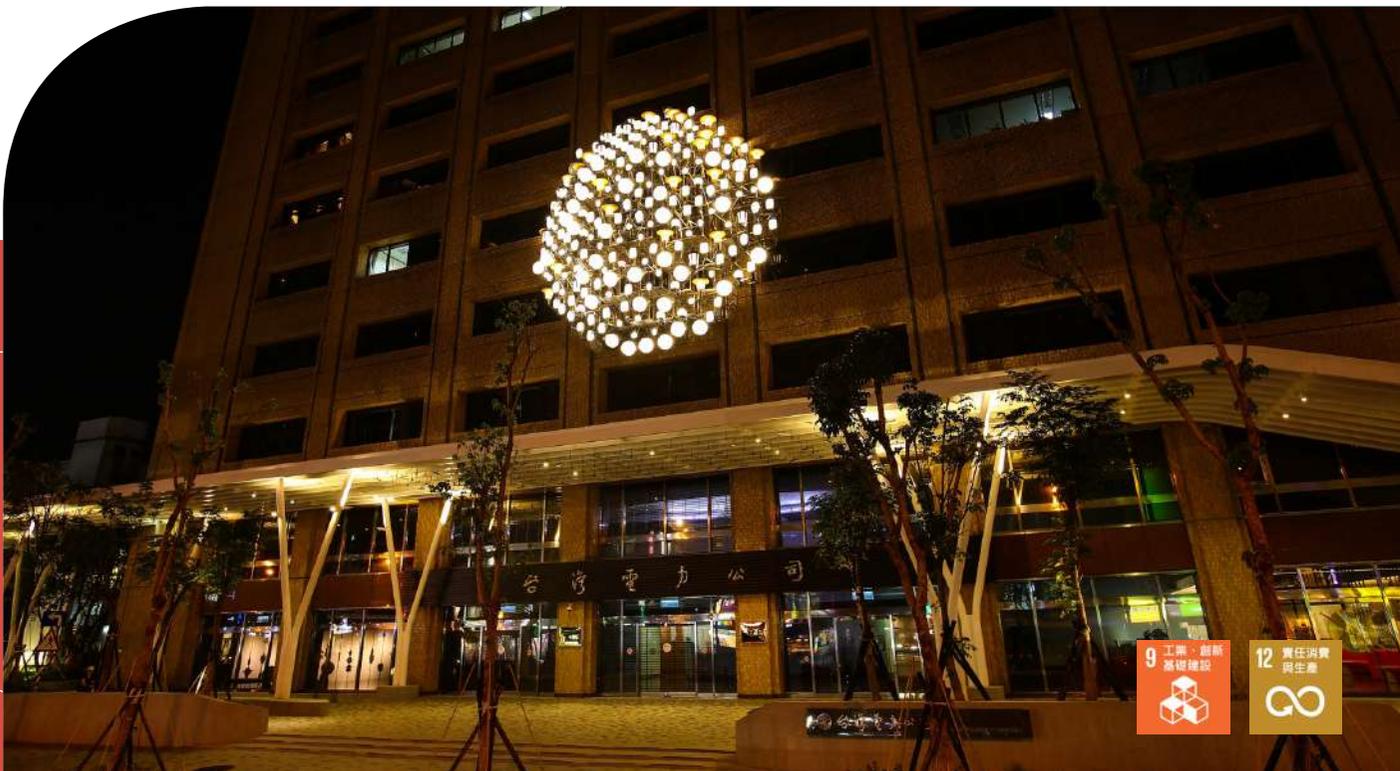


# 5

## 智能生活 服務者



### ◆ 發展願景

台電以成為「智能生活服務者」為目標，預期藉由導入 5G、AIoT 新技術、新設備，使得電力服務更為智慧、即時，以符合用戶需求。台電推動需求面管理，以「需量反應」及「節約能源」為二大方向，「需量反應」藉由智慧電表布建，分析供電數據以掌握用戶用電情況，使得電力供給與需求的媒合能更加即時，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，讓社會大眾共同參與節能減碳工作。

台電在需量反應持續推廣各項措施，每年持續精進措施內容。未來配合智慧電表之布建，發展多元化需量反應方案，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。

### ◆ 亮點績效

- 實施時間電價，促進民眾用電管理，2021 年累計抑低尖峰負載 **411 萬瓩**
- 推動需量競價，強化用戶參與，以抑低尖峰負載，2021 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 **107 萬瓩**
- 提供社區及社團節電宣導服務，2021 年度共辦理 **1,460 場次**，吸引 **17 萬人次** 參與
- 2021 年節電服務團訪視用戶共 **4,231 戶**，預估節電潛力度數 **9,992 萬度**
- 2021 年台電 1911 客服專線共接聽 **200 萬 4 千餘通**，用戶來電 20 秒內專人接聽服務水準為 **95.40%**
- 2021 年企業用戶專人服務共計 **5,133 次**

## 時間電價用戶比例

## 5.1 智慧電力服務

### 5.1.1 需求面管理措施

103-2 103-3 203-2

近年來臺灣用電需求不斷成長，然而電源機組設置日趨困難，加上氣候異常亦導致電力供給日趨緊澀。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。因此台電積極推動電力需求面管理，以需求面管理為主軸，推動「需量反應」及「節約能源」為二大方向，包括實施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，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，使抑低尖峰負載、節能省電成為全民運動，達到電業、用戶及環保三贏的局面。

#### 需量競價

台電自 2015 年起推動由用戶自行決定抑低用電回饋價格，於夏季用電尖峰時段實施需量競價措施，用電戶得標後若確實減少用電，即可依其報價將省下的電費回給台電。台電需量競價方案多元，利用各種不同價格機制提供誘因，賦予用戶自主權，引導用戶改變用電習慣，達到穩定供電目的。台電未來規劃透過智慧電表可提供更即時用電資訊功能，更精進需量反應方案設計，例如配合再生能源併網增加調整用戶抑低用電時段，提供電力系統更多可彈性運用之資源，並檢討與試辦多種需量反應方案。

#### 時間電價

時間電價是透過尖峰、離峰不同時段訂定不同電價費率，以反映不同時段之供電成本，引導用戶減少或移轉尖峰用電至離峰時段使用。台電自 1979 年起實施時間電價迄今逾 40 年，目前各類用戶合計共 12 種時間電價，其中，高壓以上用戶自 1989 年起已全面適用時間電價，低壓用戶則為自由選用。

用電類別	總戶數 (戶)	時間電價戶數 (戶)	占比 (%)
表燈非營業	13,204,434	47,295	0.36
表燈營業	1,034,448	118,742	11.48
低壓電力	301,722	36,128	11.97
高壓電力	24,686	24,686	100.00
特高壓電力	661	661	100.00
合計	14,565,951	227,512	1.56

註：除包燈及包用電力按容量計費無季節之分，其餘電價一率適用季節電價，用戶比例 99%。

#### 電力種類說明

供電電壓	分類	適用範圍	適用實例	
低壓	包燈、包力用電	屋外公共設施之電燈及小型器具、警報器	公用路燈、警報器	
	表燈	非營業用電	住宅用電或住宅以外其他非生產性質場所之電燈、小型器具及動力用電，合計容量未滿 100 瓩	住宅
		營業用電		小型商店
	電力用電	生產或非生產性質場所之電燈、小型器具及動力用電，契約容量在 1 瓩以上未滿 100 瓩者；惟以 380V 供電者，技術上尚無困難，可放寬至 499 瓩	中型機關、學校、超商、中型商場、中、小型工廠	
高壓以上	高壓用電	生產或非生產性質場所之電燈、小型器具及動力用電，契約容量在 100 瓩以上者	大型工廠、機關、學校、銀行、百貨	
	特高壓用電		超大型工廠、捷運、機場	

配合智慧電表布建與應用，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」以及「低壓電力三段式時間電價」，提供用戶多元方案選擇。另因再生能源發電增加，配合電力系統需要，進行電價尖離峰時間之調整，於 2021 年 10 月推出「時間電價時間帶調整之試辦電價方案」。未來台電將持續配合智慧電表之布建，發展多元化電價及需量反應方案，並結合智慧家電及能源管理系統進行推動，促使用戶更靈活地搭配價格訊號進行用電管理，同時增進負載管理效益。

### 需求面管理各項措施

措施	內容	適用對象	實施成效	
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	2021 年累計抑低尖峰負載 411 萬瓩
	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			
	推出「時間電價時間帶調整之試辦電價方案」，試辦期間為 2021 年 10 月至 2022 年 9 月	配合系統需要，推出新尖離峰時間之電價方案，尖峰時間由原 10-12 時、13-17 時移至 16-22 時，半尖峰、離峰時間亦有所改變	時間電價用戶	
需量反應負載管理措施	自 1991 年起實施「空調暫停用電措施」	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)	2021 年尖載日 (7 月 27 日) 抑低尖峰負載 107 萬瓩
	自 1987 年起實施「減少用電措施」	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)	
	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	
	自 2017 年起實施需量競價措施「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	
	自 2021 年起實施「緊急應變措施」與「約定保證型」	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 年起實施「彈性夜減型」	於夜尖峰時段提供不同時數之彈性抑低選擇，鼓勵用戶於夜尖峰減少用電	高壓以上經常電力用戶	
節電服務團	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 2021 年節電服務團訪視用戶共 4,231 戶，預估節電潛力度數 9,992 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	2021 年共辦理 1,460 場次，吸引約 17 萬人次參加	

## 5.1.2 節電實績

為鼓勵用戶將節約能源落實於生活中，台電自 2008 年 7 月起推行節電獎勵措施，並持續推陳出新，促使用戶長期保持省電之動力。另為增加用戶互動及增進自主節電成效，台電於 2018 年導入登錄機制，用戶可透過網站、客服專線或臨櫃報名參與，每度節電即可獲得獎勵金 0.6 元，每期（2 個月）最低有 84 元獎勵金；同年亦推出「電力即點」APP，讓用戶藉由參與 APP 各項節電益智活動進行集點，點數可兌換獎品、參加抽獎等，以促進全民節電觀念養成，形成省電的文化與習慣。台電將持續舉辦節電推廣活動，藉由創新又富有趣味性的手法傳遞節電觀念，搭配多元行銷管道及亮點議題操作，增加活動曝光度及熱度以提升民眾節電意識。



2021 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 <sub>2</sub> 吸附量
2019 年	14.3	11.7	76	2,062
2020 年	11.9	10.3	61	1,638
2021 年	14.9	11.8	75	1,924

- 註：1. 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。  
 2. 節電獎勵實績為完成登錄節電獎勵活動用戶（2019 年 395 萬戶、2020 年 422 萬戶、2021 年 434 萬戶）之統計資料。  
 3. 以經濟部能源局 2020 年 6 月公布之 2019 年我國電力排放係數 509 公克 CO<sub>2</sub>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<sub>2</sub> 吸附量計算。



## 5.2 利害關係人溝通

102-12 102-13

### 利害關係人溝通實績

台電透過多元管道與利害關係人進行溝通議合，並重視利害關係人的聲音，除傾聽與蒐集台電永續發展的建言，台電更適度將其納入管理措施或作業行為優化之項目，積極回應利害關係人的訴求與期待。

利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2021 年度議合實績	相關作為
 <b>董事會</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>轉型電力集團</li> <li>公司治理與永續經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月 1 次定期性董事會及功能性審議小組會議</li> <li>每季至少 1 次審計委員會</li> <li>董事 (含獨立董事) 進修課程</li> <li>每年一次董事會績效評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開 15 次董事會會議、6 次「投資計畫暨事業計畫」審議小組會議及 7 次「土地」審議小組會議</li> <li>召開 6 次審計委員會會議</li> <li>董事 (含獨立董事) 公司治理專業進修，共計 210 小時</li> <li>已依「董事會績效評估要點」辦理 2021 年績效評估作業，評估結果並揭露於台電官網</li> <li>台電轉型辦理情形重點報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期至董事會就進展情形作重點報告</li> <li>適時進行專案報告</li> </ul>
 <b>股東</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與永續經營</li> <li>經營與財務績效</li> <li>技術研發與創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>台電官網及公開資訊觀測站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東常會</li> <li>公開資訊觀測站</li> <li>台電官網公司治理 / 股東專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與股東溝通情形揭露於股東常會議事錄</li> </ul>
 <b>公司員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>轉型電力集團</li> <li>公司治理與永續經營</li> <li>工作者健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職訓練</li> <li>勞資會議</li> <li>專題演講、座談會</li> <li>舉辦轉型之溝通說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓練所在職訓練、各單位自辦訓練及公司外訓練共計 69,938 人次</li> <li>召開 7 場次勞資會議</li> <li>共辦理 5 場次專題演講</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理公司級勞資會議及各系統勞資溝通座談會</li> <li>收集工會會員代表或分會理事提案，經會議討論決議後實施</li> </ul>
 <b>合作夥伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>工作者健康與安全</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期召開協商會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 5 家 IPP 初步研商續約事宜</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續與合作夥伴進行研商，商討內容包含續約是否涉及環評或環差，以及續約增加投資改善設備之項目、費用及使用年限和簽訂純容量契約等</li> </ul>
 <b>政府單位 / 主管機關</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力供應穩定性與可靠性</li> <li>電力易得性及可負擔</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>電廠更新與除役</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文往返</li> <li>提報各工作進度表</li> <li>持續進行專案溝通，並依主管機關要求配合參與會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月董事會重要議案均事先提報主管機關</li> <li>每月董事會議事錄均提報主管機關</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依政府規範與需求，提供相關資料並配合出席審查會議</li> </ul>

利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2021 年度議合實績	相關作為
 民意代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷與低碳策略</li> <li>空氣品質</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>電廠更新與除役</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>列席立法院之委員會議</li> <li>協調會、公聽會</li> <li>提供公司業務相關說明資料</li> <li>主動拜會立法委員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理以上主管列席立法院，共列席 60 場次</li> <li>各級主管及同仁全年度出席委員研究室召開之協調會、公聽會及資料提供，共計 841 次</li> <li>副總經理以上主管全年共安排 141 場次與委員進行溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安排高階主管拜會民代說明重要業務</li> <li>積極回應民代質詢說明並適時提供書面資料</li> <li>出席公聽會、協調會，委婉說明本公司業務執行情形</li> </ul>
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>轉型電力集團</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>環境衝擊管理</li> <li>電力供應穩定性與可靠性</li> <li>空氣品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞稿</li> <li>報章媒體</li> <li>公聽會 / 說明會</li> <li>實地參訪 / 專員拜訪</li> <li>台電網站</li> <li>公開資訊觀測站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共發布 100 則新聞稿，以及 35 則即時說明，針對改善空品、電力供需、再生能源發展、電源開發計畫、環境保護等議題，以及突發重大事件等，即時對外澄清或主動發布予媒體運用傳播</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對公司重要推動業務、外界關切議題，主動提供完整新聞資料予媒體報導運用（如推動再生能源、節電措施、電力文資保存及招考新進人員等議題）。展現公司因應政府政策及社會期待之具體作為</li> <li>落實發言人制度，針對社會大眾關切民生議題，即時回應並宣傳台電重要政策</li> <li>針對外界關切之議題發展或臨時突發狀況，即時對外澄清誤解，必要時發布新聞稿及「即時說明」，即時對外溝通說明</li> <li>積極協助安排媒體採訪各種多元議題</li> </ul>
 民間團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>空氣品質</li> <li>能源效率</li> <li>電廠除役與更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開說明會</li> <li>主動拜會</li> <li>參與相關論壇與活動</li> <li>台電官網</li> <li>台電各式刊物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依專案需求進行拜會</li> <li>每月出版台電月刊</li> <li>於台電官網揭露公司最新資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依專案需求拜會民間團體，洞悉社會脈動、大眾需求，融洽利害關係人之互動。</li> <li>發行台電月刊，對象包含政府機關、業務相關單位、台電員工（含退休人員）、大專院校等</li> </ul>
 用戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全與客戶隱私</li> <li>需求面管理與節能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶意見信箱</li> <li>專員拜訪</li> <li>不定期文宣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年用戶意見信箱共受 5,492 件</li> <li>辦理各項節約用電宣導會，倡導使用高效率用電器具及節約用電手法等，2021 年共辦理 1,460 場，參加人數約 17 萬人次</li> <li>連續 9 年辦理節電系列活動</li> <li>2021 年節電服務團已訪視用戶共 4,231 戶，預估節電潛力度數 9,992 萬度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理各項節約用電宣導會：每年訂定宣導場次，由各區營業處負責執行</li> <li>對用戶倡導使用高效率用電器具及節約用電手法等，以利傳達節電知識</li> <li>辦理節電系列活動</li> <li>節電服務團訪視用戶：每年訂定訪視戶數，由各區營業處負責執行盤點節電潛力度數及推廣需量反應措施，以達訪視效益</li> </ul>
 居民 / 民眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力易得性及可負擔</li> <li>環境衝擊管理</li> <li>公司治理與永續經營</li> <li>轉型電力集團</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FB 電力粉絲團</li> <li>網站公開資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FB 粉絲團 2021 年貼文總觸及人次逾 3,000 萬人次</li> <li>設置「資訊揭露專區」提供公司運作與電價資訊，並建置獨立永續發展專區網站，提供公司永續發展相關績效</li> <li>於「公司治理專區」揭露財務資訊及公司治理資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力粉絲團宣導的主題以電力知識、用電安全、省電等與生活中電力有關的內容及最新便民服務及活動</li> </ul>

## 重大對外溝通方針

### 媒體溝通

針對公司推動之重要業務，主動發布完整之新聞資料予媒體報導運用，展現公司因應政府政策及社會期待之具體作為。外界關切之議題發展或臨時突發狀況，例如空污議題、核能議題、地區停電事故、突發重大事件等，即時對外澄清誤解，必要時發布新聞稿及「即時說明」對外澄清。此外，平時積極協助安排媒體採訪，吸引更多媒體報導，形塑公司企業形象。

### 民意代表溝通

民意代表是民眾關注、政策走向與規劃之溝通前線。台電積極回應立法委員之問政需求，爭取政策規劃支持。列（出）席各業務相關議題委員會、公聽會、記者會等，委婉說明政策與執行作法，達成雙向溝通。另一方面，針對各民代主動建立聯繫、拜會，以協助處理業務相關服務案件等方式，建立良好互信與互助溝通關係；透過各式議合方式，了解民代關切重點，研擬最佳處理方案，達成雙贏的目標。

### 用戶與一般民眾溝通

台電積極與用戶及一般大眾保持誠信溝通，並以公開透明為原則。透過台電各營業區處及多元的媒體，使民眾可即時、有效的表達相關意見，台電更積極建立正面企業公民形象，主動、提前溝通相關議題為本，傳遞台電在經營、環境、社會面之相關行動與績效，使大眾可以與台電有更深層互動，建立永續社會關係。

### 參與外部協會

電力業具高度專業性，相關技術發展日新月異，台電積極參與能源業重大技術與交流組織，台電在 2021 年與 26 個國際團體、72 個學術團體、25 個職業團體，共 123 個外部機構進行交流，範疇涵蓋世界核能發電協會（WANO）、中華民國企業永續發展協會、中華民國工業安全衛生協會、台灣風力發電產業協會、台灣氣候變遷與能源永續協會、台灣區電氣工業同業公會等國際、學術、職業組織，討論議題包括能源轉型、乾淨能源技術、永續治理、能源經濟、職業安全與衛生等。

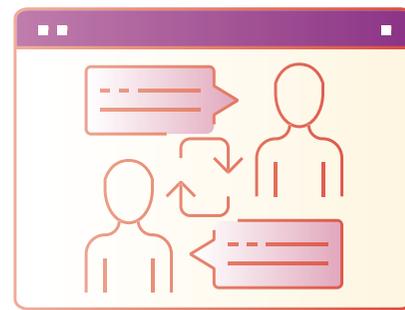
## 5.3 用戶服務與管理

### 5.3.1 多元議合管道 103-2 103-3

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 1911 客服專線提供國、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。



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，並新增電力淨零排放、2021 年紓困專區等，以利對外進行雙向溝通。





台電影音網

台電影音網自 2013 年 5 月 1 日成立，累積觀看次數已逾 758 萬人次，近年來以全自製方式，透過企劃、拍攝、剪輯、後製、上架、行銷等流程，製作供不同分眾觀看之網路影片。如「阿良找達人」、「電力小學堂」、「1 分鐘了解關鍵在哪裡」等系列影片，將生硬的電力知識及再生能源議題，轉化為貼近網友閱聽習慣的有趣影片；「電力大家講」系列則邀請國內知名專家學者深入解析電業及能源趨勢，主題遍及能源轉型、再生能源、電動車及智慧電網等，供民眾深入了解電力議題，強化網路溝通。



台電電力粉絲團

台電電力粉絲團目前追蹤人數已逾 24 萬人，2021 年全年總觸及人次逾 3,000 萬，經營的貼文主題為介紹電力知識、節電、用電安全、便民措施及活動等主題，更透過圖卡方式讓大家瞭解 2021 年台電在用電創新高時穩定供電、中火減煤減排的努力，期盼透過社群網路分享，讓更多人聽見台電的聲音，提高溝通成效，貼文內容亦受各大媒體主動引用。



## 用戶溝通與管理

### 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。

### 線上意見反映管道

台電建置 1911 客服專線、官網意見信箱及台灣電力 APP，期透過多元管道滿足各類用戶服務需求。



## 顧客滿意度

台電 2021 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。



註：1. 國營會自 2020 年納入權數概念，修改滿意度計分方式，導致分數換算後較 2019 年下滑。  
2. 2021 年 5 月發生 2 次全臺停電事故，緊急實施分區輪流限電，造成用戶不便，導致滿意度分數下降。

2021 年度顧客滿意度調查結果為 93.0 分，其中針對「近一年來供電穩定情形」之滿意度分數皆呈現明顯下降，推測可能主要原因為 513 及 517 停電事故引發全臺分區輪流停電，造成民眾生活不便與店家損失。由於電力供應攸關國家經濟與安全，面對全球氣候變遷、環保意識抬頭及綠電發展趨勢下，台電公司為維持電力穩定供應，除在供給面持續努力新增電源、加強檢修等因應作法，以提高供給能力，另在需求面積極推廣節能、精進需量反應負載管理等措施，以抑低用電需求。

台電另每月就用戶意見信箱問卷調查回覆不滿意者，要求承辦單位檢討改善，並由主管處協助檢視並提供建議，再將案例水平展開進行宣導。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。

### 5.3.2 守護資訊安全 103-2 103-3 418-1

#### 產品責任與個資保護

台電之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，確保業務執行過程中保障客戶個資。以營業區處為例，在兼顧法令規定及便民服務需求的考量下，明訂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時，須配合核對申請人身份或查驗證件。

針對重要性資料庫，台電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交維護部門審核。2021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。台電將持續要求各區營業處妥善管理客戶資料，並定期稽查檢討各區營業處相關辦理情形，中長期將持續優化台電用戶關聯應用系統，強健系統資通安全保護，並減少紙本化文件以降低文件不慎洩漏之風險，落實保護客戶個人資料管理。

#### 資安防護計畫

「資通信基礎建設」為台電智慧電網推動領域之一，為提升資料品質、善加分析應用，以及確保資訊系統與程控系統安全之目標，台電訂有「資通安全政策」，並成立「資通安全推動小組」進行管理。

#### 資通安全政策

- 資訊資產及關鍵資訊基礎設施應定期盤點、分類分級，針對重要資訊資產及關鍵資訊基礎設施進行風險評鑑，並據以實施適當的防護措施
- 對於個人資料之蒐集、處理及利用應符合「個人資料保護法」之規定
- 單位主管應重視機密、敏感性資料之認定與管控，對於資通安全政策、相關法規及作業規範之遵循，應負監督、執行及稽核之職責，並確切落實於各單位例行作業及員工的日常工作中
- 對於資通安全事件須有完整的通報及應變措施，且定期舉辦資安演練，以確保業務之持續營運

- 所有員工應充分了解資通安全政策之目的及其職責
- 定期審查資通安全管理制度之有效性
- 資通安全政策及相關作業規範應視業務變動、資訊科技發展、風險評鑑結果予以適當修訂

#### 資訊管理績效項目與實績

管理面向	管理績效項目	2021 年實績
 資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理階層核准發布之資訊安全政策文件應轉知所有員工</li> <li>• 資產應予以分級</li> <li>• 主機應每季進行弱點掃描，並追蹤改善紀錄</li> <li>• 禁止使用大陸廠牌資通訊產品，以降低資安風險</li> <li>• 應定期進行漏洞修補及更新</li> <li>• 核心資通系統應每年辦理一次業務持續運作演練</li> <li>• 每年應辦理兩次社交工程演練</li> <li>• 所有核心資通系統應每年辦理一次滲透測試</li> <li>• 若發生資安事件應遵照「資通安全事件通報及應變管理程序」辦理</li> </ul>	經檢視 2021 年結果均屬正常；亦無違反法規之情事
 客戶隱私資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應指定單位正副主管或跨部門組織負責推動資安事項，例如檢視是否依「個人資料檔案安全維護管理小組設置要點」相關規定辦理及運作紀錄</li> <li>• 個人資料清查依「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」辦理</li> <li>• 委外契約中有關資通安全需求內容應包含個人資料保護法、界定雙方權責、對廠商稽核權、安全管控等法律需求</li> <li>• 可存取機密、敏感性資訊之人員應有分散權責與輪調</li> <li>• 人員調動、離職或退休應立即取消其各項識別碼、通行碼及權限</li> <li>• 機敏資料應以實體隔離方式處理</li> </ul>	經檢視 2021 年結果均屬正常；亦無違反法規之情事