

5.2 用戶服務與管理

5.2.1 多元議合管道

3-3

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。

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，了解本公司實際營運狀況。



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。2022 年累計 240 萬 Youtube 觀看人次，主為透過影音宣傳台電於穩供及淨零之作為，如：區域停跳電原因、強化電網韌性專案、南鹽光儲能、松湖變電所、台澎海纜、離岸風電、電力交易平台、綠能發展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，以達最佳的傳播效果。此外台電重要會議、論壇及記者會內容，亦透過此平台即時對外揭露。



台電影音網

台電電力粉絲團 ▶▶

台電電力粉絲團目前追蹤人數已逾 25 萬人，2022 年全年總觸及人次逾 4,000 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外，2022 年以強化電網韌性、區域停跳電、台電於淨零之作為及節電為主要宣傳方向，期盼透過社群網路分享，讓更多人聽見台電的聲音，提高溝通成效，貼文內容亦受各大媒體主動引用，其中最廣被引用分享的節電相關貼文，於 2022 年全年創造聲量 88,557 次，包含新聞引用 4,000 次，臉書分享 18,641 次。



台電粉絲團

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，提供快捷、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。每年與臺灣區電氣工程工業同業公會業務辦理座談會，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，並伺機進行本公司重要業務宣導。2022 年度座談會已於 2022 年 11 月 10 日在台電公司花蓮區營業處舉辦完成。

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
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	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
2022年用戶意見信箱共受理5,434件	2022年共接聽170萬5仟餘通用戶來電，20秒內專人接聽服務水準為97.88%	2022年企業用戶專人服務共計4,981次

顧客滿意度

台電 2022 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。2022 年調查於當年度 10 月 6 日至 12 月 9 日進行，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。

2022 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 2.中大型用戶：為契約容量100瓩以上用戶	2022年10月6日至12月9日	1.服務品質 2.公司企業形象 3.顧客反映意見 4.顧客整體滿意度

2020 ~ 2022 年顧客滿意度得分			
年度	2020年	2021年	2022年
得分	95.7	93.0	95.1

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。

5.2.2 守護資訊安全

3-3 418-1

產品責任與個資保護 ▶▶

台電主要產品為電力，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維護部門審核檢視。2022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 ▶▶

台電近期智慧電網之六大推動領域，包含「資通信基礎建設」，以提升資料品質、善加分析應用，以及確保資訊系統與程控系統安全為目標。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。



配合行政院資安專職人力政策推動，規劃資安專責人力調整為資安專職人力，並採向上集中原則於主管處，使達成資安專職人力目標及辦理場域防護人才培訓。



增強本公司資通安全責任管理機制，推動資通安全關鍵績效指標 (KPI) 以提升資安治理成效。

資通安全政策

1	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。
2	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。
3	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。
4	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。
5	所有員工應充分了解資通安全政策之目的及其職責。
6	定期審查資通安全管理制度之有效性。
7	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	2022年實績
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 管理階層核准發布之資訊安全政策文件應轉知所有員工 資產應予以分級 主機應每季進行弱點掃描，並追蹤改善紀錄 禁止使用大陸廠牌資通訊產品，以降低資安風險 應定期進行漏洞修補及更新 核心資通系統應每年辦理一次業務持續運作演練 每年應辦理兩次社交工程演練 所有核心資通系統應每年辦理一次滲透測試 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 	經檢視2022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"> 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 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 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 可存取機密、敏感性資訊之人員應有分散權責與輪調 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 機敏資料應以實體隔離方式處理 	經檢視2022年結果均屬正常；亦無違反法規之情事