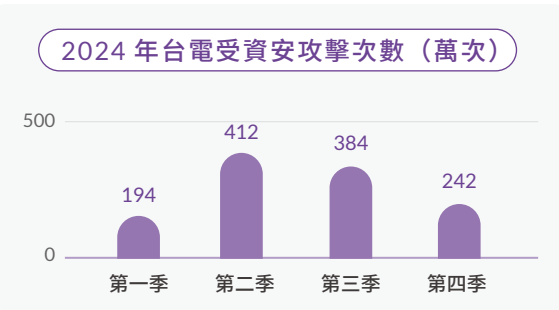


資訊管理績效項目與實績

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。



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 ² 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：

- 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 CO²e/ 度及能源局 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。
- 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。
- 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，以寓教于樂的方式，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 2. 中大型用戶：為契約容量 100 瓩以上用戶	2024 年 10 月 21 日至 11 月 29 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

2022~2024 年顧客滿意度得分

95.1

2022 年

96.4

2023 年

96.8

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供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。

- 可供容量查詢：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