



▲ 台北市區營業處電動車充電示範場開放參訪，吸引許多人前來參觀
▶ 推動 EMS 示範場 開創智慧社區充電樁新模式

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，適用於用電需求高且有契約容量之充換電設施，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政策，台電已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，持續打造電動車友善用電環境。截至 2025 年 12 月 31 日，台電總計受理 10,456 件電動車用電申請案件，其中已完成檢驗送電 8,220 件，尚未送電 2,236 件；尚未送電案件中，自申請日起算逾半年且扣除非台電公司原因者計 525 件。相關用電申請案件及專用電價、時間電價選用情形如下：

合計	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	10,456	8,220	2,236	21.38
選用電動車專用電價	1,640	1,213	427	26.04
選用時間電價	3,733	3,131	602	16.13

5.3 深化用戶參與及綠電服務

5.3.1 推動節電社會

302-5

413-1

台電持續推動節電獎勵、需量反應、節電宣導及節能診斷等措施，透過多元電價、智慧電表、數位工具及用戶分群溝通，鼓勵住宅、商業及產業用戶落實節能，並提升系統負載管理效益，以兼顧穩定供電與淨零轉型目標。

台電自 2008 年 7 月起推出節電獎勵措施，鼓勵用戶於日常生活中養成節能習慣，並持續透過制度優化提升參與意願。自 2018 年起導入登錄機制，用戶可透過網站、客服或臨櫃方式報名參與，每度節電可獲 0.6 元獎勵，每月抄表最低可獲 42 元，隔月抄表則最低可獲 84 元。除傳統節電獎勵措施外，台電亦透過台灣電力 APP 辦理集點活動，用戶完成節電任務後可獲得點數，用於折抵電費，進一步強化節電誘因。另透過台灣電力 APP 及實體宣導活動，逐步將節電資訊轉化為民眾可理解、可參與、可行動的日常行為，提升全民節電參與度與節電文化普及程度。

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
2023 年	18.1	14.5	86	2,205
2024 年	17.0	14.0	81	2,072
2025 年	18.4	15.0	87	2,236

註：1. 以經濟部能源局 2025 年 8 月公布之 2024 年我國電力排放係數 0.474 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。
2. 節電獎勵實績為完成登錄節電獎勵活動用戶之統計資料，截至 2025 年底為 501 萬戶。
3. 節電減少用電量之計算以前一年度為當年度節電基準年。

需求面管理與節電成效

台電持續配合智慧電表布建，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，促使用戶更靈活地搭配價格訊號進行用電管理，提升需求面管理與負載調節效益。2025 年共抑低用電 9.1 億度，總電費扣減金額約 19.58 億元，平均每度電費扣減金額約 2.14 元，顯示需求面管理對抑低尖峰負載與降低用戶用電成本具實質效益。

另自 2026 年起，台電將推出「智慧型調整用電措施－住商節能型（住商 ADR）」，結合需量反應商與家電設備商，在電力系統需要時遠端自動調整用戶家中智慧家電節電，並逐步擴大住商部門參與需求面管理之規模。

能源弱勢用電協助

台電持續關注偏鄉與弱勢族群用電需求，透過相關協助措施，確保基本用電權益並降低能源使用不平等情形。近三年偏鄉／弱勢用電協助成果如右：

偏鄉／弱勢用電協助戶次

單位：戶次



實際節電績效

台電持續結合智慧電網、節電活動及現場診斷等措施，推動用戶節能與負載管理，2025 年整體成果如下：

節電日挑戰活動	節電服務與診斷	企業節能推動
透過「電力即點」APP 及台灣電力 APP 邀請 AMI 住宅用戶於指定時段節約用電，2025 年參與活動 81,398 次，其中有節電 41,539 次，共節電 29,444.4 度，有節電戶平均每小時節電 0.33 度	透過節電服務團及現場節能診斷共訪視 4,165 戶，預估節電潛力達 11,650 萬度，另完成 307 戶高壓用戶節能診斷	節電服務團主要服務契約容量 100-800kW 之用戶，協助盤點節電潛力並提供改善建議



節電獎勵活動登錄

除數位活動外，台電亦透過社區宣導、節慶推廣及在地活動等方式擴大節電教育觸及範圍，並結合地方特色設計互動活動，強化民眾對節電與智慧用電之認識，逐步建立全民參與之節電文化。

節電宣導與服務精進方向

未來台電將持續透過多元節電活動、數位工具及用戶分群溝通，擴大節電宣導成效；並強化內部專業服務能量，推動耗能設備量測訓練與診斷案例系統化管理，提升同仁專業度與溝通品質，以引導用戶落實節能，兼顧穩定供電與節電成效。

- ▲ 「台電健檢先行，企業節能好行」大用戶座談會在全臺各個區處串聯舉辦
- ▲ 圓山大飯店委託台電節電服務團進行專業診斷並汰換設備，平均每年節省逾 300 萬電費

5.3.2 精進用戶服務與資料保護

2-26

用戶關係管理

台電重視用戶關係管理，透過臨櫃服務、1911 客服專線、官網意見信箱、智能 AI 客服及專人服務等多元管道，蒐集用戶意見並精進服務流程。另透過官網、影音平台及社群媒體揭露營運資訊與政策說明，提升與用戶及社會大眾之互動與信任。

多元溝通與服務機制

● 資訊揭露與對外溝通

台電持續透過數位平台揭露經營資訊、用電資訊及服務措施，提升資訊透明度與服務可近性。



台電官網

設立「資訊揭露」專區
以揭露營運資訊



台電影音網

2025 年 YouTube
累計觀看人次超過 1,000 萬



台電電力粉絲團

追蹤人數逾 28 萬、全年總觸及
人次逾 4,000 萬、網路新聞轉
載 1,322 次、Facebook 再分享
21,950 次、總聲量 36,864 次

● 用戶服務與案件處理

台電依經濟部「提升服務效能實施計畫」推動客戶關係管理，透過多元溝通管道、案件分流處理、跨單位協調及數位服務整合，持續提升服務品質與用戶滿意度。

服務機制	重點作為
案件處理	依「用戶陳情處理要點」受理意見與申訴，並依案件性質分派權責單位處理
各區服務所	全國服務據點提供臨櫃申請、用電諮詢及供電線路相關服務
意見反映管道	設置官網意見信箱、1911 客服中心及智能 AI 客服，提供全年無休服務
專人服務	針對集團企業、高用電戶、科學園區及同業公會等提供專人拜訪
數位服務	2025 年規劃 CRM 建置案，逐步打造以用戶為核心之數位服務環境
災害應變	針對天然災害造成之事故停電，訂有接聽及應變作業程序，提升停電資訊傳遞及處理效率

客戶資料保護與隱私管理

台電重視客戶個人資料保護，並依《個人資料保護法》、《電業法》及內部管理規範，辦理資料蒐集、使用、管理與保護。為確保資料安全及使用合規，台電透過定期清查、保密機制、權限控管、稽核作業及資料交換管理等措施，持續強化客戶資料保護與查詢管理，確保用戶權益。

• 個人資料保護措施

- ✓ 定期檢查及更新個人資料檔案與系統，確保資料正確、完整及安全
- ✓ 設置保密與權限控管機制，防止資料外洩或遭濫用
- ✓ 設置「個人資料檔案安全維護管理小組」，負責相關計畫制定與執行
- ✓ 建立稽核與資料交換管理機制，降低資料外洩風險
- ✓ 僅於用戶同意或法令授權情形下，始得提供或查詢相關用電資料

• 數位服務安全與防護機制

隨著線上申辦、APP 服務、AI 客服及會員整合機制擴大，台電同步強化資訊安全與隱私保護，持續推動端點監控、防禦與告警機制，並辦理系統滲透測試、資安健診及每季內外部弱點掃描，強化數位服務與客戶資料防護。

服務績效與精進作為

• 停電與復電服務成果

為回應用戶繳費與用電服務管理需求，台電持續辦理停電與復電相關作業。2025 年因用戶未付款而暫停供電約 33,484 戶，其中於 30 日內完成繳費並恢復供電之比例為 100%，顯示台電在用戶通知、復電處理及服務銜接方面維持一定效率。

2025 年調查對象、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	10 月 18 日 至 11 月 28 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
2. 中大型用戶：為契約容量 100 瓩以上用戶		

• 服務品質關鍵績效指標

為呈現整體服務量能與處理效率，台電針對客戶服務及申訴處理等面向，持續追蹤相關服務型關鍵績效指標。

項目	2023 年	2024 年	2025 年
客訴案件數（件）	5,750	5,026	4,888
平均處理天數（天）	2.82	2.79	2.83
客戶隱私事件（件）	無	無	無

未來規劃

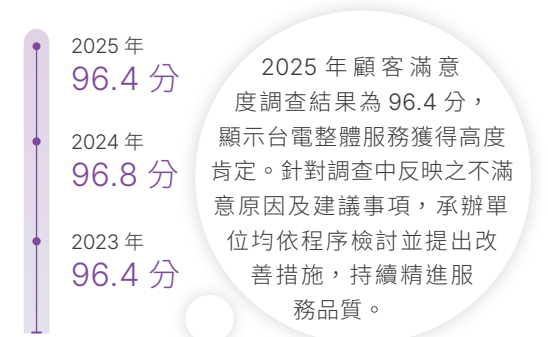
台電將持續依循《經濟部提升服務效能實施計畫》，優化服務流程、強化數位互動及提升整體服務效能。在客戶隱私與資訊安全方面，將持續推動端點監控、防禦與告警機制，並辦理滲透測試、資安健診及每季弱點掃描，確保用戶權益。

展望 2030 年，台電將掌握民眾服務需求，結合數位科技、公私協力及多元包容之創新服務模式，提升為民服務效能，提供更便捷、創新且包容之用電服務。

• 顧客滿意度

每年辦理顧客滿意度調查，以了解一般用戶及中大型用戶對服務品質、企業形象、顧客意見處理及整體滿意度之評價。2025 年度調查期間為 10 月 18 日至 11 月 28 日，調查對象包括近一年與台電有業務接洽之低壓用戶，以及契約容量 100 瓩以上之中大型用戶。

2023-2025 年顧客滿意度得分



• 便民服務精進：住宅租屋電費查詢專區

為促進租屋市場用電資訊透明，台電於 2024 年 1 月 31 日上線「住宅租屋電費查詢專區」。租客經服務據點申請認證後，即可查詢租屋處當期每度平均電費，以了解個人用電情形及租屋電費合理性。2025 年共計 361 戶申請使用。



住宅租屋
電費查詢專區

5.3.3 多元綠電選擇

綠電發展已成為國際趨勢，也是國內產業因應供應鏈減碳與提升競爭力的重要基礎。隨著企業對再生能源使用需求持續提升，綠電取得方式、交易機制及商品選擇日益多元，綠電市場亦逐步朝彈性化與效率化方向發展。台電除持續配合政府推動再生能源發展外，亦透過制度優化、商品設計及市場支援機制，協助用戶取得所需綠電，提升綠電市場運作效率。

活絡綠電市場

2017 年《電業法》修正後，綠電市場逐步開放自由交易，台電除持續協助市場穩健運作外，亦由傳統供電者逐步轉型為綠電市場活化與供需連結的推動者。隨著再生能源占比持續提升，如何讓綠電更有效媒合供需、順利流通並回應企業減碳需求，已成為市場發展的重要課題。

受惠於政府積極推動再生能源建置，以及台電持續推動友善併網措施，2025 年再生能源轉直供電量達 58.50 億度，較 2024 年 29.99 億度成長 95%，顯示綠電市場交易需求持續升溫，市場運作日益活絡。

綠電多元商品推動

台電持續推動多元綠電商品，依不同用戶規模、用電型態及減碳需求，提供更具彈性之綠電選擇。2025 年 6 月推出具補充性質之 RE30 電力商品，用戶每 1 萬度用電中，由台電補足 3,000 度綠電，以協助企業達成再生能源使用目標；全年共 34 戶簽約，其中八成以上為出口產業。

此外，台電亦持續推動小額綠電方案，降低中小企業參與門檻。透過商品多元化及制度設計優化，綠電市場逐步走向更多元、更多層次之用戶參與，協助不同規模用戶依自身需求選擇適當之綠電方案。



2025 年小額綠電
銷售計畫

提升轉供彈性

為提升綠電使用彈性，並銜接既有轉供彈性分配試行機制，台電於 2025 年 10 月正式推出「綠電市場彈性分配試行計畫」，新增開放再生能源售電業參與彈性分配機制，使售電業者得以聚合法人用戶需求，整合發電端與用電端電量進行彈性分配，提升綠電媒合效率及使用彈性，並逐步接軌未來電力交易市場。

2025 年整體彈性分配轉供量達 17.6 億度，較 2024 年成長約 27%；自計畫實施以來，已有約四成轉供量加入該機制，顯示彈性分配制度已逐步獲得市場採用，並有助提升綠電交易效率與使用效益。

再生能源併網資訊服務

為提升併網資訊透明度與申辦便利性，台電官網設有「再生能源併網專區」，提供可供容量查詢、申設案件進度查詢及併網容量已滿排隊查詢等功能，並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，協助業者掌握投資與申設資訊，提升申辦效率與市場資訊透明度。

- ▶ 台電展區以「綠電」為主題，分為創能、儲能、節能及電力交易四大面向，視覺化呈現綠電從產出、儲存、調度到交易的流程

