

台電台北西區營業處 103 年度顧客滿意度調查結果：

一、一般用戶

受訪者對於台電台北西區營業處以下服務品質項目本（103）年度調查評價。

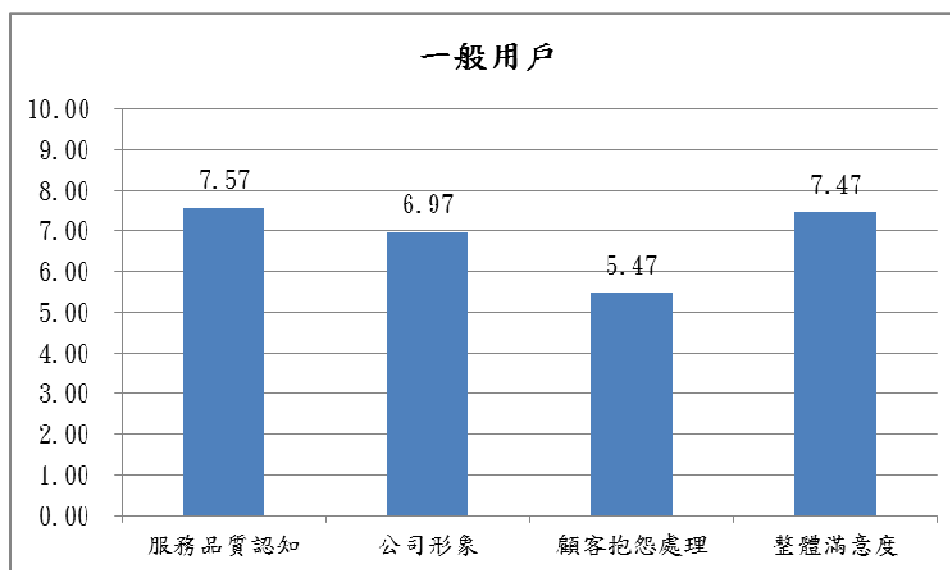
一般用戶調查結果彙總表

服務品質項目	滿意度分數
年度	103
洽公場所的明亮與舒適程度	7.20
提供停車空間	7.20
服務人員服務態度	7.65
受理用電申請服務效率	7.83
用電問題解說清楚明白	7.81
誠信、正確抄表	7.29
寄送電費單據實性確	7.96
電費繳納便利性	8.71
抱怨申訴管道暢通性	5.50
積極處理用戶意見	5.69
宣導節約用電分數	6.87
社會關懷分數	6.55
工程施工及電力設施安全防護	6.91
預先通知停電訊息	7.65
預定時間內恢復供電	7.82
搶修儘快恢復供電	6.94
供電穩定性	8.16
1911 客服專線	7.58
提升用戶服務品質	7.40
整體服務滿意度	7.47

### 103 年度一般用戶各項構面分數

構面	衡量指數	構面得分	分項指標得分
服務品質認知	洽公場所空間明亮與舒適程度	7.57	7.20
	提供停車空間		7.20
	服務人員服務態度		7.65
	受理用電申請服務效率		7.83
	用電問題解說清楚明白		7.81
	誠信、正確抄表		7.29
	電費單據的寄達情形		7.96
	電費繳納便利性		8.71
	宣導節約用電		6.87
	工程施工及電力設施安全防護		6.91
	預先通知停電訊息		7.65
	預定時間內恢復供電		7.82
	搶修儘快恢復供電		6.94
	供電穩定性		8.16
1911 客服專線	7.58		
公司形象	社會關懷	6.98	6.55
	提升用戶服務品質		7.40
顧客抱怨處理	抱怨管道暢通性	5.60	5.50
	積極處理用戶意見		5.69
整體顧客滿意度	整體服務滿意度	7.47	7.47

### 103 年度調查結果，各個構面滿意度：



## 二、高壓用戶

受訪者對於台電台北西區營業處以下服務品質項目本（103）年度調查評價。

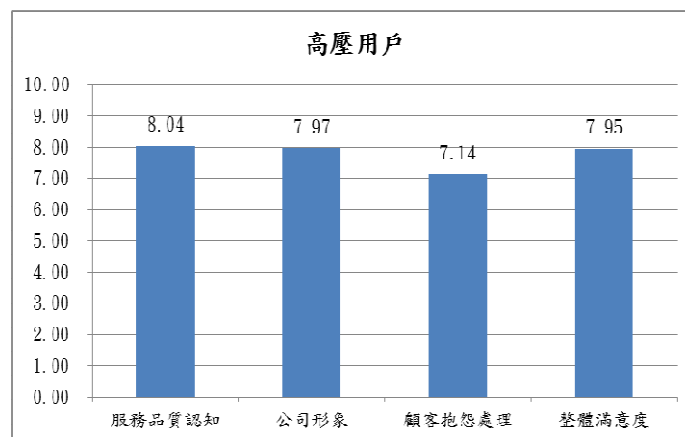
高壓用戶調查結果彙總表

服務品質項目	滿意度分數
年度	103
申請用電效率	8.17
專員親洽服務	8.12
區營業處櫃台服務人員	8.40
檢修施工服務人員	8.23
檢驗送電人員	8.15
外包工程廠商	8.00
電子郵件通知用電訊息	8.20
最適契約容量建議	8.18
專業電力設備診斷建議	8.15
供電的穩定性	7.95
儘快恢復供電	7.14
停電次數比去年減少	7.47
復電情形比去年快	7.51
主動通知停電訊息	8.57
準時完成復電作業	8.70
提供節約用電與節能減碳的宣導	7.73
重視客戶未來用電需求	7.90
努力提升服務品質	7.96
努力提升供電品質	8.05
多元暢通的申訴管道	7.11
抱怨處理情形的滿意度	7.17
整體服務滿意度	7.95

### 103 年度高壓用戶各項構面分數

構面	衡量指數	構面得分	分項指標得分
服務品質認知	申請用電效率	8.04	8.17
	專員親洽服務		8.12
	區營業處櫃台服務人員		8.40
	檢修施工服務人員		8.23
	檢驗送電人員		8.15
	外包工程廠商		8.00
	電子郵件通知用電訊息		8.20
	最適契約容量建議		8.18
	專業電力設備診斷建議		8.15
	供電的穩定性		7.95
	儘快恢復供電		7.14
	停電次數比去年減少		7.47
	復電情形比去年快		7.51
	主動通知停電訊息		8.57
	準時完成復電作業		8.70
提供節約用電與節能減碳的宣導	7.73		
公司形象	重視客戶未來用電需求	7.97	7.90
	努力提升服務品質		7.96
	努力提升供電品質		8.05
顧客抱怨處理	多元暢通的申訴管道	7.14	7.11
	抱怨處理情形的滿意度		7.17
整體滿意度	整體服務滿意度	7.95	7.95

### 103 年度調查結果，各個構面滿意度



### 三 結論

#### (一)、一般用戶

本(103)年度顧客滿意度調查結果，在一般用戶(低壓供電)方面，對申訴管道受理暢通性及積極處理用戶意見的滿意度未臻滿意，本處當以增設多管道客服人員，電話設留言機制，加強「1911」24小時客服專線宣導等以加速處理用戶申訴。另在「宣導節約用電」用戶滿意度評價亦不高方面，本處將更積極利用電子或平面媒體或以村里民大會、學校集會活動等管道充份宣導。對供電穩定及搶修處理方面，雖有較高滿意度，但仍有改善空間，例如與預定時間不準時，通知太慢，無預警停電等，當努力提昇管控品質，使滿意度持續保盈。

#### (二)、高壓用戶

##### 1、加強台電內部人員教育訓練

本次調查顯示，滿意度平均分數相對較低為用戶抱怨申訴的經驗，有用戶反應台北西區營業處所提供的申訴管道暢通性差，以及對抱怨處理情形的滿意度亦偏低；因此本處相關單位將定期舉辦教育訓練，加強內控與人員考核作業，提升內部人員對高壓用戶客戶服務的品質及滿意度。

##### 2、提高供電品質並加強搶修恢復供電的效率

高壓用戶由於成本考量，對於供電品質的需求更高，若是供電品質不良，經常會造成高壓用戶產出延宕，甚或經濟財物上的損耗；因此高壓用戶對於「儘快恢復供電」、「停電次數」、「復電速度」、「提供節約用電與節能減碳的宣導」及「供電穩定性」皆有表示需要再進行加強；故本處相關單位將對於提高高壓用戶的用電品質需更加關注及提升。

##### 3、供電穩定性的持續要求

調查顯示，供電穩定性位於優先改善區，平均分數為 7.95 分，也表示在供電穩定性上還有進步的空間，由於中大型用戶用電量大，供電品質的穩定性均對生產製程或機關運作有相當程度的影響，本處將持續加強電壓及頻率穩定性，如受外力影響或設備故障，造成供電不穩或電壓閃爍，事後能以 E-MAIL 通知發生可能原因，讓廠方用電承辦人員知道停電原因，相關單位貫徹專人進行停電通知，讓用戶預先準備。