

附件一

台灣電力公司台北西區營業處
104 年度一般用戶顧客滿意度調查問卷

先生(小姐)您好：

這裡是_____，目前接受台灣電力公司台北西區營業處委託辦理 104 年度顧客滿意度調查，能否請家中負責繳納電費或曾經與台電台北西區營業處（以下訪問概以台電公司統稱）接洽用電事宜的家人接聽電話，我們想耽誤他幾分鐘的時間，請他幫我們回答一些問題，謝謝您！

Q1.請問，您是否滿 20 歲以上(家庭經濟負擔者)，且在最近一年來有與台電台北西區營業處(或人員)接洽用電相關事宜(如申請用電、繳納電費、反映用電事宜等)？

(1)有 ——▶ Q1.1 是那方面？

- (1)繳交電費 ——▶ 請從第 Q7 題開始作答
- (2)親自到服務處所 ——▶ 請從第 Q2 題開始作答
- (3)電話聯繫 ——▶ 請從第 Q4 題開始作答
- (4)網路或電子郵件 ——▶ 請從第 Q4 題開始作答
- (5)台電人員到府服務(含抄錶) ——▶ 請從第 Q4 題開始作答

(2)沒有 ——▶ 訪員請停止訪問

首先，想請教您有關於與台電公司接觸的感覺，下面的問題請您就 1 到 10 分來給分，「10 分」表示「非常滿意」，「1 分」表示「非常不滿意」，請問這樣的評分方式您了解嗎？

Q2.對於台電台北西區營業處洽公場所的明亮與舒適程度，請問您會給幾分？

- (1)_____分 (3)無意見
- (2)不知道 (4)拒答

低於 4 分以下，請說明單位洽公地點及原因：

Q3.對於台電台北西區營業處服務處所提供停車空間滿意程度，請問您會給幾分？

- (1)_____分 (3)無意見
- (2)不知道 (4)拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q4.對於台電台北西區營業處服務人員的服務態度、禮儀的滿意度，請問您會給幾分？

- (1)_____分 (3)無意見
- (2)不知道 (4)拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q5.對於台電台北西區營業處受理用電申請的服務效率，請問您會給幾分？

- (1)_____分 (3)無意見
- (2)不知道 (4)拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q6.對於台電台北西區營業處服務人員對用電問題的解說清楚明白，請問您會給幾分？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q7.對於台電台北西區營業處抄表正確性的滿意度，請問您會給幾分？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q8.對於台電台北西區營業處會每期寄送繳費通知單或扣繳電費收據給用戶，您對台電寄送電費單據的確實性，請問您會給幾分？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q9.您可以利用金融機構、郵局、便利商店、網路、電話語音、自動櫃員機(ATM)等方式繳納電費，請問對於電費繳納的便利性，請問您會給幾分？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q10.過去兩年您是否有向台電台北西區營業處提出抱怨申訴的經驗？

- (1) 有 → 請續問 Q10.1、Q10.2
 (2) 沒有 → 請跳問 Q11

有申訴經驗：請說明曾經申訴的管道方式

Q10.1 請問您認為台電台北西區營業處的抱怨申訴管道是否暢通？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q10.2 請問您對於「台電台北西區營業處處理用戶意見或抱怨事項的積極度」，請問您會給幾分？

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q11.請問您對於台電台北西區營業處在宣導節約用電方面所作的努力，請問您會給幾分？（提示：如台電提供電費折扣獎勵節能措施、經常利用媒體宣導節約能源、電費單據加註節能減碳標語等）

- (1) _____ 分 (3) 無意見
 (2) 不知道 (4) 拒答

低於 4 分以下，請說明原因：

Q12.請問您對於台電台北西區營業處在社會關懷方面的努力，如每年辦理多項社會公益及生態環境保育活動回饋社會，您會給幾分？（提示：如設 k 書中心、發送低收入戶慰問金、老人及殘障團體慰問愛心活動及志工淨山等）

- (1) _____ 分 (3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q13. 對於台電台北西區營業處重視工程施工及電力設施安全防護的滿意度，請問您會給幾分呢？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q14. 過去一年您住家是否有因台電台北西區營業處工程施工而停電的經驗？

(1) 是 → 請續問 Q14.1、Q14.2

(2) 否 → 請跳問 Q15

Q14.1 對於台電台北西區營業處在工程施工安排停電前會預先分發停電通知單，請問您會給幾分？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q14.2. 對於台電台北西區營業處通知工程施工停電時，會在預定時間內恢復供電，請問您會給幾分？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q15. 請問除了颱風、地震等天然災害外，您住家最近一年來是否曾遇到突然（未預先通知）停電的情形？

(1) 是 → 請續問 Q15.1

(2) 否 → 請跳問 Q16

Q15.1 對於台電台北西區營業處在突發事故停電時，會全力搶修儘快恢復供電，請問您會給幾分？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q16. 近一年來除了發生颱風、地震等天災事故停電外，請問您對於台電台北西區營業處的供電穩定性，您會給幾分？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

Q17. 對於台電公司設置「1911」客服專線 24 小時服務停電報修，及申辦或查詢各項業務，其服務的效率及滿意，請問您會給幾分？

(1) _____ 分

(3) 無意見

低於 4 分以下，請說明原因：

(2) 不知道

(4) 拒答

S5.請問，包括您在內，您家中目前總共住了多少人？

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 1 人 | <input type="checkbox"/> (07) 7 人 |
| <input type="checkbox"/> (02) 2 人 | <input type="checkbox"/> (08) 8 人 |
| <input type="checkbox"/> (03) 3 人 | <input type="checkbox"/> (09) 9 人 |
| <input type="checkbox"/> (04) 4 人 | <input type="checkbox"/> (10) 10 人 |
| <input type="checkbox"/> (05) 5 人 | <input type="checkbox"/> (11) 超過 10 人 |
| <input type="checkbox"/> (06) 6 人 | <input type="checkbox"/> (12) 拒答 |

S6.請問，府上每期繳交的電費，大約多少錢？

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (01) 1,000 元及以下 | <input type="checkbox"/> (06) 5,001~6,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (02) 1,001~2,000 元 | <input type="checkbox"/> (07) 超過 6,000 元 |
| <input type="checkbox"/> (03) 2,001~3,000 元 | <input type="checkbox"/> (08) 不知道 |
| <input type="checkbox"/> (04) 3,001~4,000 元 | <input type="checkbox"/> (09) 拒答 |
| <input type="checkbox"/> (05) 4,001~5,000 元 | |

S7.受訪用戶的性別：

- (1) 男
- (2) 女