

附件二

台灣電力公司台北西區營業處 104 年度高壓用戶顧客滿意度調查問卷

敬啟者：您好！

台電公司台北西區營業處為瞭解 貴用戶對電力服務的滿意程度，希望藉由本次的問卷調查，蒐集 貴用戶對我們服務品質的期望與感受，進而提供我們服務改善的意見。

貴用戶為本處高壓用戶之一，是我們的重要用電戶，敬請 貴公司主要負責與台電人員聯繫用電事宜的專責人員撥冗填寫本問卷。所有資料將做為本公司研究改進之用，不個別對外發表。貴用戶的寶貴意見將做為我們日後改進服務的重要參考，謝謝您的支持與指教。

敬祝

平安如意

台灣電力公司台北西區營業處 敬啟

◎ 受訪用戶基本資料(訪員請依照樣本清單中資料確實填寫)

受訪公司名稱：_____ 聯絡電話：_____

電 號：_____ (訪員請確實填寫)

受訪對象：_____ (訪員請確實填寫)

職 稱：_____ (訪員請確實填寫)

S1. 請問，貴公司的電壓等級？

(01) 11.4 仟伏 (02) 22.8 仟伏 (03) 69 仟伏 (04) 161 仟伏

→ (高壓用戶) → (特高壓用戶)

S2. 用電契約容量？

(01) 100~1,500 瓩 (02) 1,501~3,000 瓩 (03) 3,001~5,000 瓩

(04) 5,001~10,000 瓩 (05) 10,001~30,000 瓩 (06) 30,001 瓩以上

S3. 行業別？

(01) 農、林、漁、牧、礦業 (08) 紙製品製造業 (15) 運輸、倉儲、通信業

(02) 食品及飲料製造業 (09) 非金屬製造業 (16) 工商服務業

(03) 電力及電子機械器材製造修配業 (10) 化學製造業 (17) 社會服務及個人服務業

(04) 紡織業 (11) 機械設備製造修配業 (18) 公共行政業

(05) 運輸工具製造修配業 (12) 其他製造業 (19) 其他不能歸屬之行業

(06) 塑膠製品製造業 (13) 水電燃氣業

(07) 金屬製造業 (14) 批發及零售業

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？

Q1. 請問，貴公司近一年來，是否曾向台電台北西區營業處提出用電申請？

- (1)有 → 請續問 Q1.1
 (2)無 → 請跳問 Q2

有申請經驗者：請說明申請用電項目

Q1.1 「台電台北西區營業處處理貴公司用電申請的效率」，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：

Q2. 貴公司對於台電台北西區營業處以下服務人員的表現，請問您會給幾分？（若沒有接觸經驗請填入 99）

項	目	整體服務表現
<input type="checkbox"/>	Q2.1 專員親洽服務	_____分
<input type="checkbox"/>	Q2.2 櫃檯服務人員	_____分
<input type="checkbox"/>	Q2.3 檢修、施工服務人員	_____分
<input type="checkbox"/>	Q2.4 檢驗送電人員	_____分
<input type="checkbox"/>	Q2.5 外包工程廠商	_____分

Q3. 「台電台北西區營業處會以電子郵件通知相關用電訊息，有助於用戶了解用電情形」，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. 「台電台北西區營業處會依用戶需求，就用戶過去一年用電紀錄提供最適契約容量的建議分析服務，協助用戶節省電費支出」，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. 「台電台北西區營業處會協助用戶提供專業的電力設備診斷服務，並給予改善建議」，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. 您對於「台電台北西區營業處會重視用戶未來用電需求」，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. 您對於「台電台北西區營業處提昇服務品質方面的努力」，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. 您在過去一年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 Q8.1
 (2)沒有 → 請跳問 Q9

有申訴經驗：請說明曾經申訴的管道方式

沒有申訴經驗：請說明為何沒有申訴過

Q8.1 您認為向台電台北西區營業處的抱怨管道是否暢通？

- (1) _____ 分 (3) 無意見 低於 4 分以下，請說明原因：
 (2) 不知道 (4) 拒答

Q8.2 整體而言，您對於台電台北西區營業處抱怨處理情形的滿意度，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

Q9. 「貴公司對於近一年來台電台北西區營業處供電的穩定性」，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

Q10. 除了颱風、地震等天然災害外，貴公司最近一年有沒有遭遇到突然停電的情形？

- (1) 有 → 請續問 Q10.1~ Q10.3
 (2) 無 → 請跳問 Q11

Q10.1. 「發生無預警停電事故時，台電台北西區營業處會全力搶修，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

Q10.2 「台電台北西區營業處今年度停電次數比去年少」，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

Q10.3 「台電台北西區營業處今年度復電時間比去年快速」，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

Q11. 台電台北西區營業處在工程施工暫停供電時，都會事先發出通知，請問貴公司在停電前有沒有收到台電台北西區營業處的停電通知單？

- (1) 每次都有收到 → 請跳問 Q11.2 、Q11.3
 (2) 有時有收到
 (3) 常常沒有收到 → 請續問 Q11.1
 (4) 從來沒有收到

Q11.1 那麼，您認為未來台電台北西區營業處應該利用什麼管道加強這些訊息的傳遞？
(複選 01~08，訪員不主動提示選項)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> (01) 信函專件通知 | <input type="checkbox"/> (05) 有線電視 |
| <input type="checkbox"/> (02) 電話通知 | <input type="checkbox"/> (06) 電子郵件通知 |
| <input type="checkbox"/> (03) 網站消息公布 | <input type="checkbox"/> (07) 專員親洽說明 |
| <input type="checkbox"/> (04) 廣播 | <input type="checkbox"/> (08) 其他(請說明)_____ |

Q11.2 「台電台北西區營業處在工程施工停電前會主動通知停電訊息」，請問您會給幾分？

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> (1) _____分 | <input type="checkbox"/> (3) 無意見 | 低於 4 分以下，請說明原因： |
| <input type="checkbox"/> (2) 不知道 | <input type="checkbox"/> (4) 拒答 | |

Q11.3 「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？

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> (1) _____分 | <input type="checkbox"/> (3) 無意見 | 低於 4 分以下，請說明原因： |
| <input type="checkbox"/> (2) 不知道 | <input type="checkbox"/> (4) 拒答 | |

Q12. 您對於「台電台北西區營業處提升供電品質方面的努力」，您會給幾分？

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> (1) _____分 | <input type="checkbox"/> (3) 無意見 | 低於 4 分以下，請說明原因： |
| <input type="checkbox"/> (2) 不知道 | <input type="checkbox"/> (4) 拒答 | |

Q13. 您對於「台電台北西區營業處整體的服務滿意度」，您會給幾分？

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> (1) _____分 | <input type="checkbox"/> (3) 無意見 | 低於 4 分以下，請說明原因： |
| <input type="checkbox"/> (2) 不知道 | <input type="checkbox"/> (4) 拒答 | |

Q14. 您對於「台電台北西區營業處提供節約用電與節能減碳的宣導」，您會給幾分？

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> (1) _____分 | <input type="checkbox"/> (3) 無意見 | 低於 4 分以下，請說明原因： |
| <input type="checkbox"/> (2) 不知道 | <input type="checkbox"/> (4) 拒答 | |

Q15. 請問，貴公司對於台電台北西區營業處的營運及用戶服務方面，有哪些建議，可提供台電台北西區營業處做為未來改善之參考？