



台灣電力公司  
TAIWAN POWER COMPANY

台電南投區營業處  
110 年度滿意度調查報告  
【調查報告】

中華民國 110 年 7 月 29 日

一、主辦部門：業務組營業課

二、調查主旨：

電力是現代化生活之基石，經濟發展之動力，亦為民生、工商百業賴以維生的重要支柱，多年來本公司致力提供優質、安全且充裕價廉的電力，不僅提升了產業競爭力，更使國家經濟得以穩定發展。

為落實用戶導向的服務理念，自 91 年以來本公司每年皆定期委外辦理滿意度調查，藉由調查結果，深入檢視用戶需求，103 年度起各區營業處用戶滿意度調查方式，也改為每年選定 1 個月辦理滿意度調查，藉由調查，確實了解民眾對各區營業處洽公環境、服務禮儀及整體服務之評鑑與建議，找出提升用戶滿意度之方法，讓用戶能感受到我們的努力、改變而感覺滿意，以提升公司良好之形象。

三、調查過程與方法：

(一) 調查時間：110 年 6 月 1 日~110 年 6 月 30 日。

(二) 調查對象：本處各服務部門(含服務中心(所))臨櫃受理(含詢問用電事宜)及電費候收之洽公民眾。

(三) 調查方式：問卷調查方法。

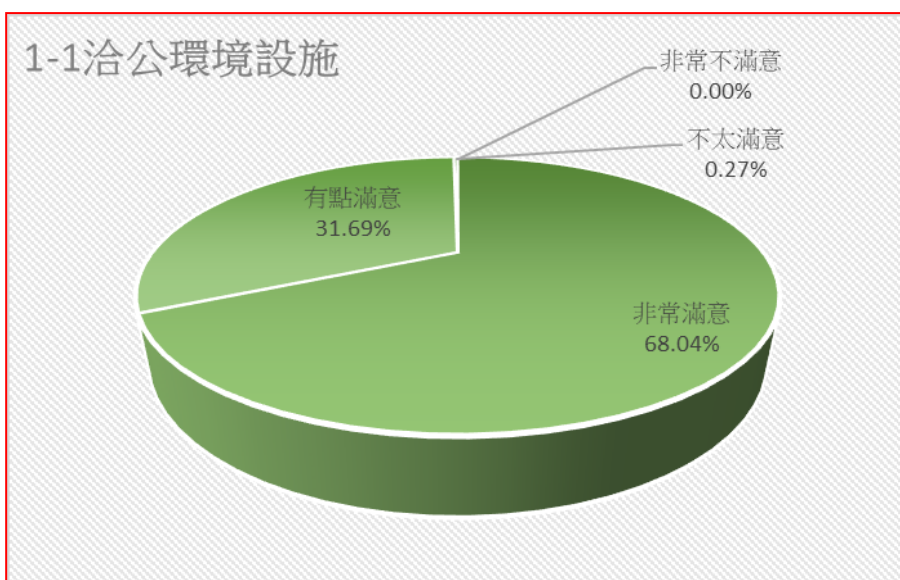
(四) 抽樣方法：採系統抽樣，由到本處臨櫃洽公民眾，每間隔一定人數抽取一位用戶(3 位為一間隔)，發

放滿意度調查表予用戶填寫。

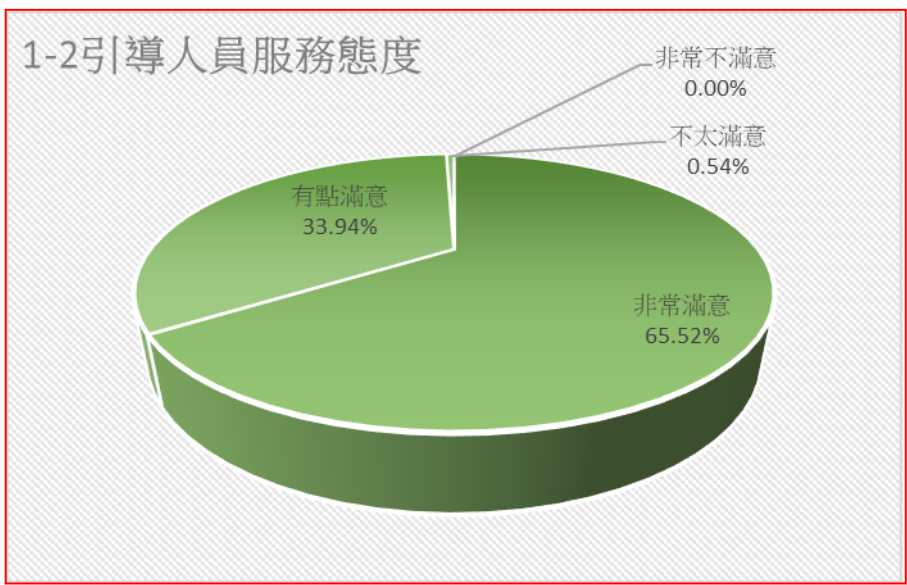
(五) 樣本數：本調查蒐集份數 1,121 份。

(六) 抽樣誤差及信賴區間：在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內。

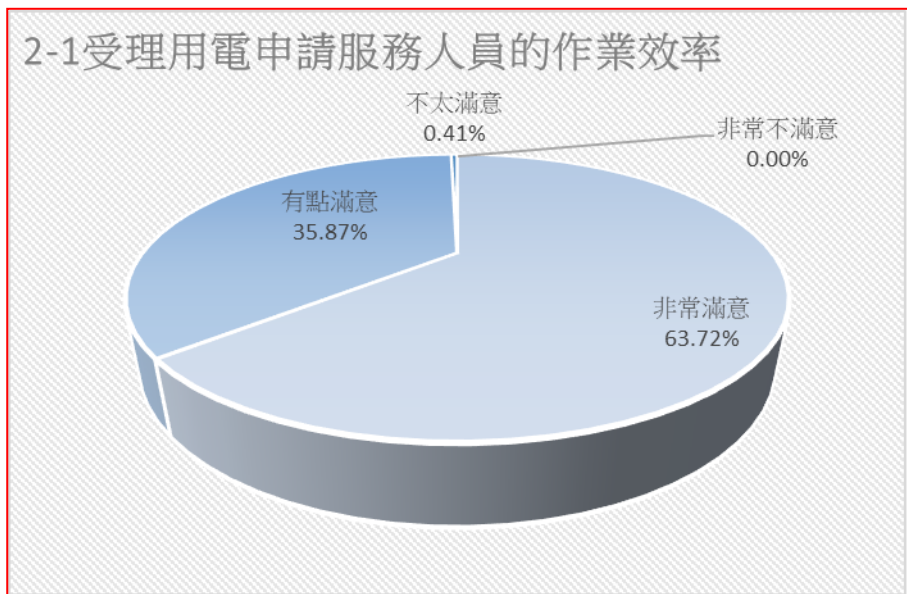
(七) 資料處理及分析方法：百分比分析法(用戶意見評價為「無意見/不清楚」之樣本不列入分析。)



非常滿意	758	68.04%
有點滿意	353	31.69%
不太滿意	3	0.27%
非常不滿意	0	0%

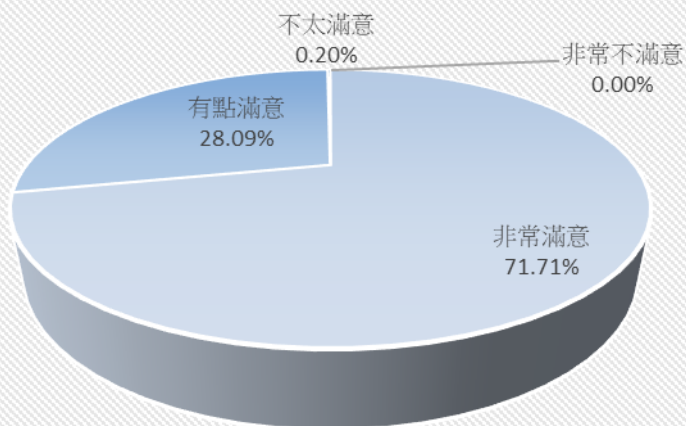


非常滿意	722	65.52%
有點滿意	374	33.94%
不太滿意	6	0.54%
非常不滿意	0	0%



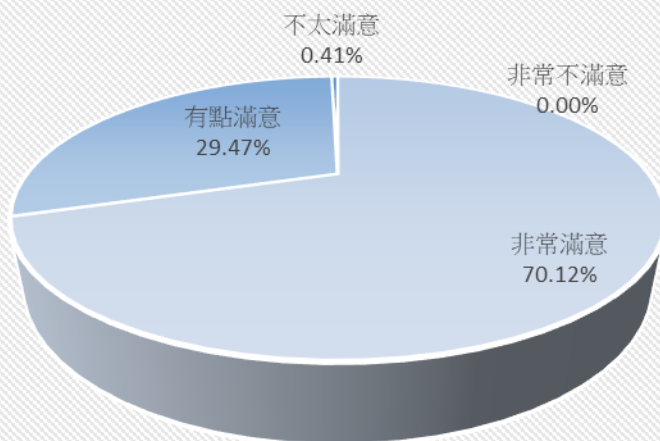
非常滿意	627	63.72%
有點滿意	353	35.87%
不太滿意	4	0.41%
非常不滿意	0	0%

## 2-2用電申請服務人員的服務態度



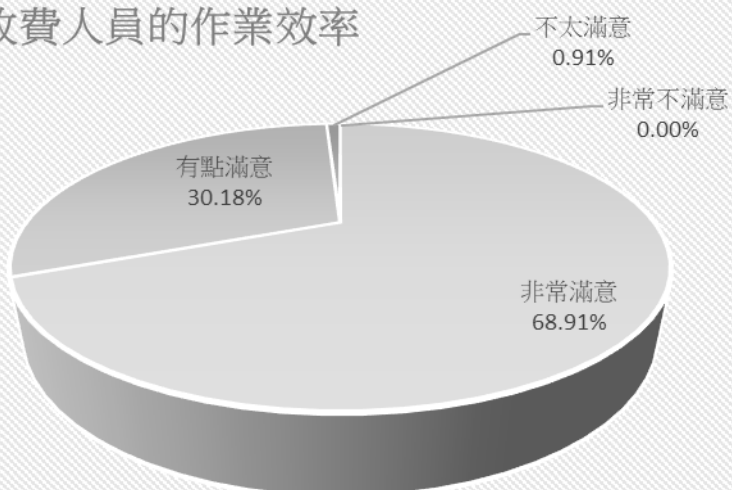
非常滿意	702	71.71%
有點滿意	275	28.09%
不太滿意	2	0.20%
非常不滿意	0	0%

## 2-3用電申請服務人員的專業表現



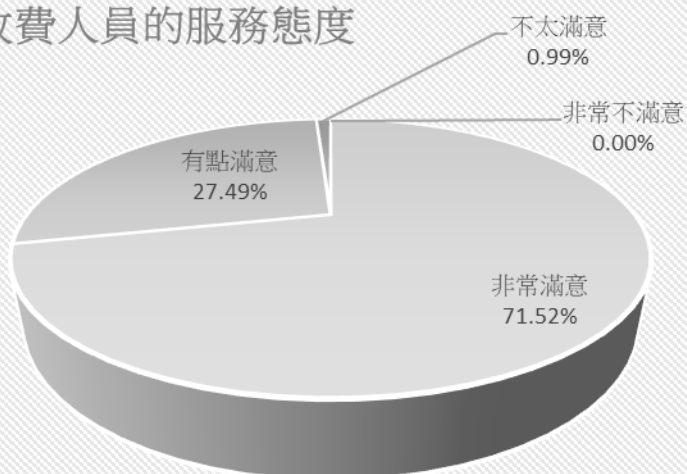
非常滿意	690	70.12%
有點滿意	290	29.47%
不太滿意	4	0.41%
非常不滿意	0	0%

2-4收費人員的作業效率



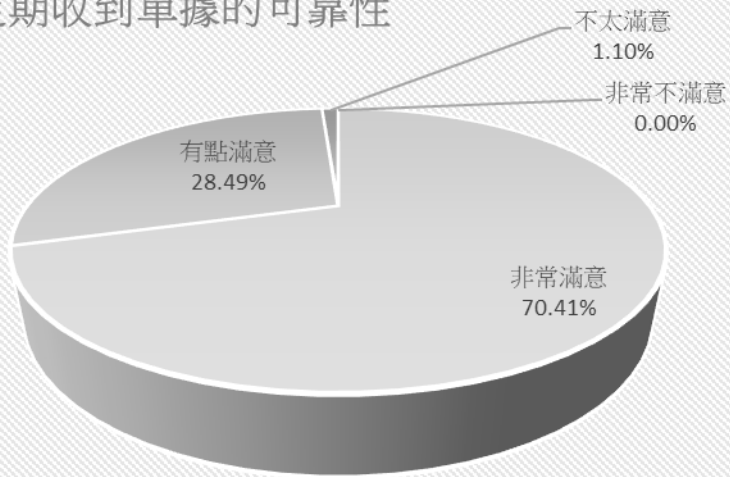
非常滿意	758	68.91%
有點滿意	332	30.18%
不太滿意	10	0.91%
非常不滿意	0	0%

2-5收費人員的服務態度



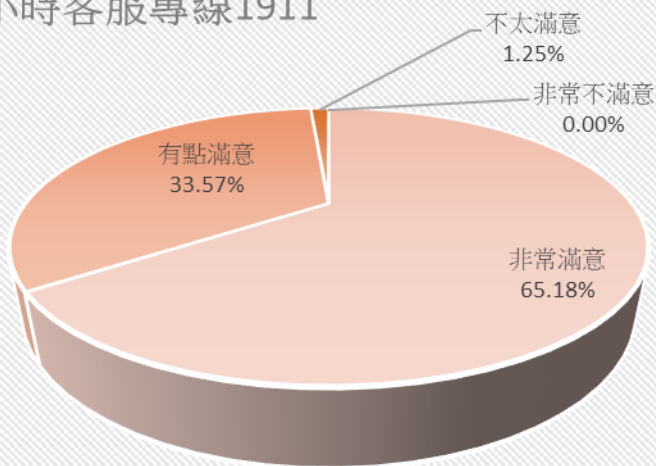
非常滿意	791	71.52%
有點滿意	304	27.49%
不太滿意	11	0.99%
非常不滿意	0	0%

### 2-6定期收到單據的可靠性

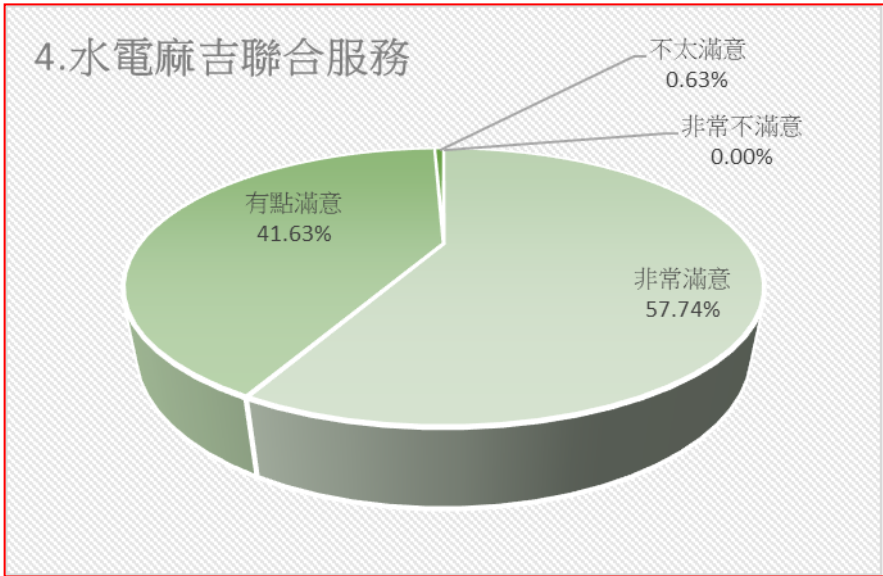


非常滿意	771	70.41%
有點滿意	312	28.49%
不太滿意	12	1.1%
非常不滿意	0	0%

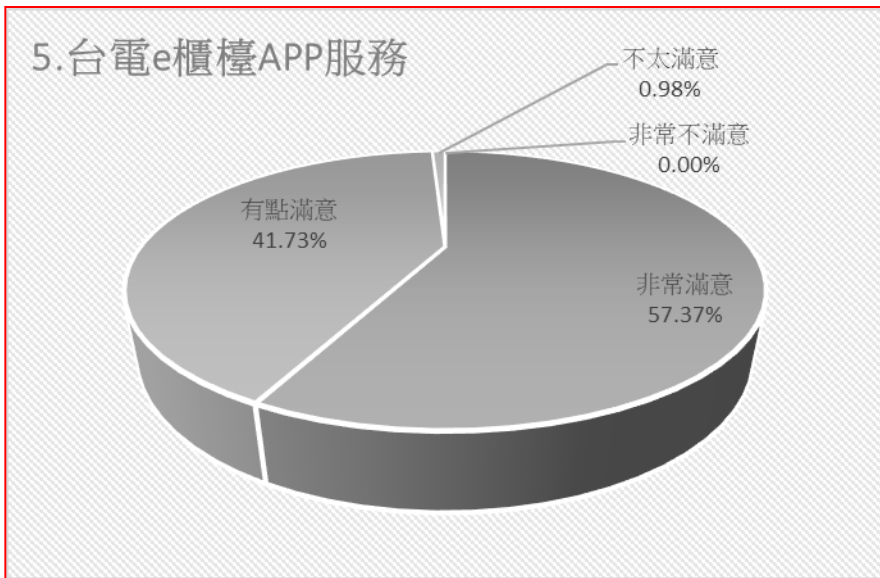
### 3.24小時客服專線1911



非常滿意	730	65.18%
有點滿意	376	33.57%
不太滿意	14	1.25%
非常不滿意	0	0%

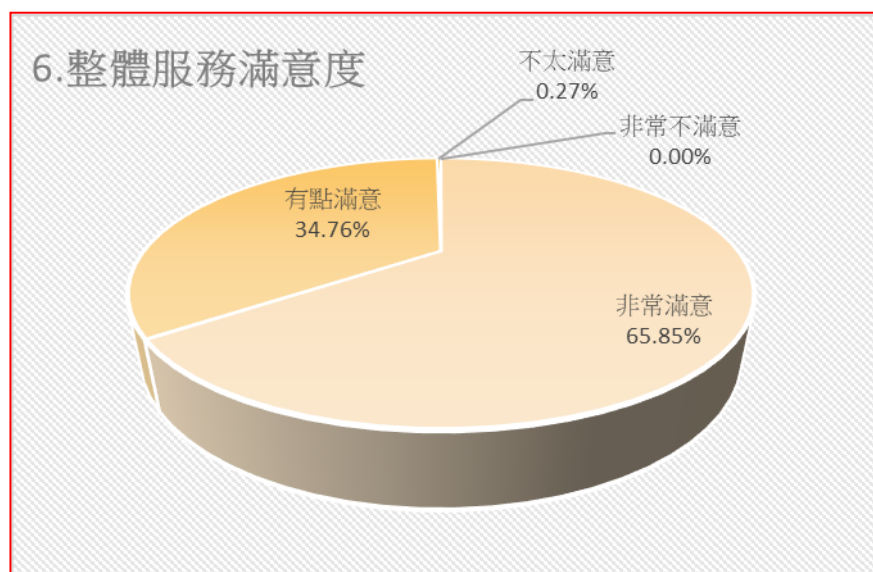


非常滿意	645	57.74%
有點滿意	465	41.63%
不太滿意	7	0.63%
非常不滿意	0	0%



非常滿意	642	57.37%
有點滿意	467	41.73%
不太滿意	10	0.98%
非常不滿意	0	0%





非常滿意	727	65.85%
有點滿意	389	34.76%
不太滿意	3	0.27%
非常不滿意	0	0%

總成績：99.34%

#### 四、調查發現與建議：

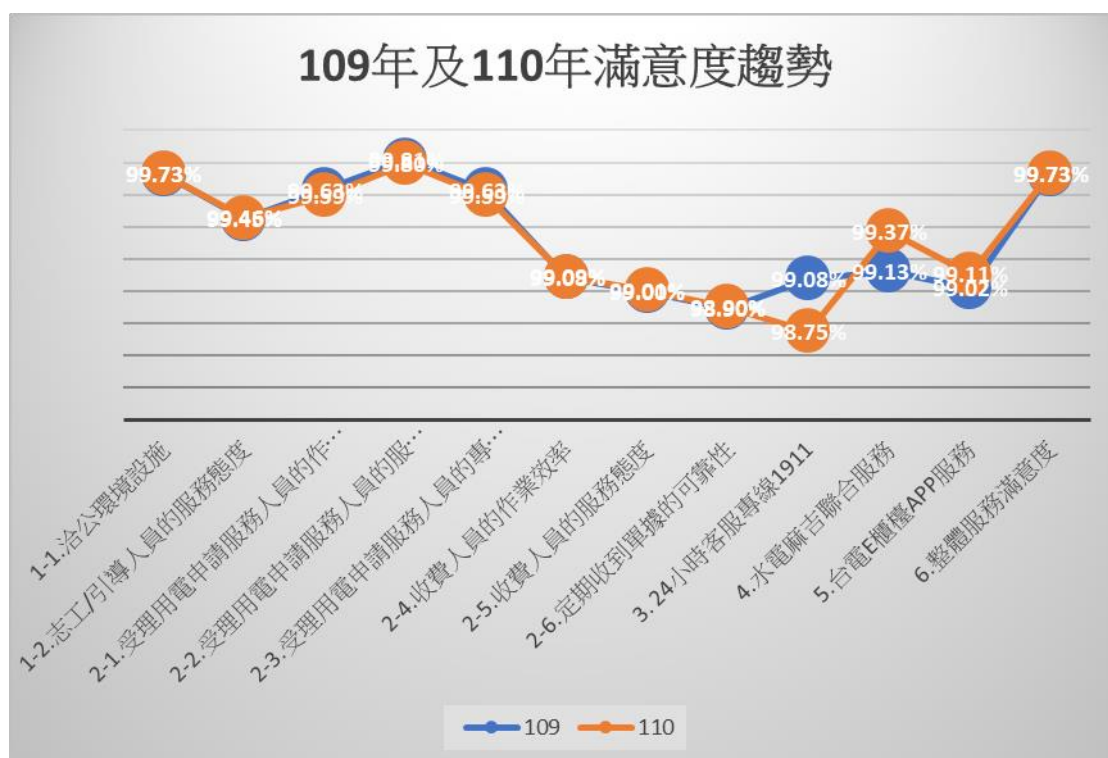
項目	滿意程度	樣本數	比例
1-1.洽公環境設施	非常滿意	758	68.04%
	有點滿意	353	31.69%
	不太滿意	3	0.27%
	非常不滿意	0	0%
1-2.志工/引導人員服務態度	非常滿意	722	65.52%
	有點滿意	374	33.94%
	不太滿意	6	0.54%
	非常不滿意	0	0%
2-1.受理用電申請服務人員作業效率	非常滿意	627	63.72%
	有點滿意	353	35.87%

項目	滿意程度	樣本數	比例
2-1.受理用電申請服務人員作業效率	不太滿意	4	0.41%
	非常不滿意	0	0%
2-2.受理用電申請服務人員服務態度	非常滿意	702	71.71%
	有點滿意	275	28.09%
	不太滿意	2	0.20%
	非常不滿意	0	0%
2-3.受理用電申請服務人員專業表現	非常滿意	690	70.12%
	有點滿意	290	29.47%
	不太滿意	4	0.41%
	非常不滿意	0	0%
2-4.收費人員作業效率	非常滿意	758	68.91%
	有點滿意	332	30.18%
	不太滿意	10	0.91%
	非常不滿意	0	0%
2-5.收費人員服務態度	非常滿意	791	71.52%
	有點滿意	304	27.49%
	不太滿意	11	0.99%
	非常不滿意	0	0%
2-6.定期收到單據可靠性	非常滿意	771	70.41%
	有點滿意	312	28.49%
	不太滿意	12	1.10%
	非常不滿意	0	0%
3. 24 小時客服專線 1911	非常滿意	730	65.18%
	有點滿意	376	33.57%

項目	滿意程度	樣本數	比例
3. 24 小時客服專線 1911	不太滿意	14	1.25%
	非常不滿意	0	0%
4. 水電麻吉聯合服務	非常滿意	645	57.74%
	有點滿意	465	41.63%
	不太滿意	7	0.63%
	非常不滿意	0	0.00%
5. 台電 e 櫃檯 APP 服務	非常滿意	642	57.37%
	有點滿意	467	41.73%
	不太滿意	10	0.98%
	非常不滿意	0	0.00%
6. 整體服務滿意度	非常滿意	727	65.85%
	有點滿意	389	34.76%
	不太滿意	3	0.27%
	非常不滿意	0	0%

綜上，本次滿意度調查結果，用戶對本處洽公環境設施、受理用電申請服務人員之作業效率、服務態度、專業表現、水電麻吉聯合服務以及整體服務滿意度等表現較佳，本處將繼續保持並持續加強櫃檯服務人員各項業務訓練，塑造專業、親切、高效率的服務形象，給予用戶最佳觀感。

另外用戶對於本公司 24 小時客服專線 1911，仍有不滿意之情形，本處將加強推廣「台灣電力 APP」相關服務，引導用戶下載並至台灣電力 APP「申辦/報修」專區填報，藉以增加用戶申辦常用業務如:過戶、變更帳單地址、申請繳費證明、取消代繳及報修的方便性，減少用戶進線 1911 的等待時間及至現場櫃檯辦理相關業務的往返時間，進而提升用戶使用台灣電力 APP 的意願，增加用戶黏著度與提高用戶對本公司相關業務滿意度。



五、問卷：櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表(調查問卷另存於營業課)