

經濟部能源局

104 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：104 年 12 月 30 日

壹、執行績效與成果

一、優質便民服務構面

(一)提升服務場所便利性

1. 營造優質的為民環境服務：本局備有核心設施(含會客室、服務台及接待室、座椅、化妝室、無障礙設施等)及一般設施(含飲水機、Wi-Fi 無線上網裝置、文具用品)，中英文雙語標示(定期更換)等，104 年於 13 樓哺乳室增設整容鏡及隔間布簾，加強女性同仁隱私，並定期檢驗飲水機水質及更換濾心(2、5、8、11 月)。
2. 致力維持環境妥適安全：裝置緊急照明燈(12 樓檔案室及 13 樓樓梯間)、汰換老舊電源線等，並於 104 年 3 月完成大樓公共安全複查工作，確保辦公室安全。

(二)提高服務行為友善性與專業性

1. 提供友善之電話服務：為維護洽公品質，若遇電話瞬斷情形，將提供資料請中華電信查詢瞬斷原因，並以電子郵件提供「電話禮儀應對技巧手冊」予全體同仁，進行不定期電話禮貌測試，以提升同仁電話應對禮貌。此外蒐集並整理各申辦業務，以瞭解各業務執行狀況。
2. 簡化首長信箱作業處理流程：104 年度首長信箱反應意見結案共計 175 件，平均結案時間約為 3.0 天，總計回收 1 件滿意度調查問卷(為滿意信件)，無不滿意案件。此外，分辦各組室之案件皆以附件用電子檔傳送，減少送會各組室之附件紙本量。
3. 建立推動民眾陳抗處理機制：
 - (1)本局設有檢舉專線 27721754，並由專人接聽。104 年度共處理陳抗事件 2 案，受理民眾電話及書面反映 4 案。104 年度人民陳情案件共計 74 件，皆主動發公文提醒同仁辦理，以於 30 日內結案。其函復陳情人之函稿內均含承辦人姓名及電話，以及隨函檢附「經濟部人民陳情案件處理情形調查表」。案件皆於期限內辦結，且 104 年度尚無不滿意問卷。若陳情人有留下聯絡電話，案件承辦人將事先與陳情人溝通。

(2)104 年度 1 月全國能源會議舉辦期間，宜蘭地區民眾、全國廢核行動平台、綠色公民行動聯盟於會場外陳情，本局業依處理抗爭陳情事件標準作業流程，成立應變小組、通報相關機關，防範事件擴大。另 104 年 10 月間辦理「105 年度再生能源電能躉購費率及其計算公式聽證會」，業參照相關標準作業流程，就可能發生陳情事件，預先研擬處理方案。

(三)提高對內同仁服務品質

1. 辦理個人資料保護教育訓練：104 年度已辦理「委辦計畫廠商個人資料保護教育訓練」及「主管行業個人資料保護教育訓練」，經統計結果參訓人員對本次教育訓練整體滿意度均接近 100%。
2. 辦理「新進同仁座談會」活動：104 年度計有 17 人參加，包含局長、主任秘書及 13 名新進同仁。會中由局長及主任秘書提供其公務經驗與新進人員進行座談交流，並徵詢新進同仁有關業務或各項軟硬體設施上之需求及建議，藉此建立溝通交流之另一途徑及平台，新進同仁對此建議交流活動皆表示肯定。
3. 「能源資源管理分析」團隊協助機關同仁資訊相關問題或故障處理。104 年針對 2 至 5 月進行「使用者端服務績效評量」，處理相關問題共 185 件，績效評分為 98.47 分。在服務滿意度部份，「非常滿意」占處理件數 74.59%(138 件)、「滿意」占 25.41%(47 件)。

(四)促進整體施政宣導行銷

1. 整合「綠能低碳整體溝通」相關宣傳活動：規劃 3 大系列亮點宣傳主題共計 14 項宣傳活動，包括「低碳社會節能生活」(7 項)、「低碳綠色產業發展」(3 項)，以及「綠色運輸與科技宣傳」(4 項)。並建立系列宣傳識別圖示，加強宣傳亮點。宣傳方式應包括媒體露出、機關新聞稿、手機簡訊、推動會社群網站等，並視各機關實際執行需要，進行公益媒體申請；屬例行宣傳活動者，其宣傳方式至少應包括機關新聞稿與推動會社群網站。
2. 出版《能源報導》及「中華民國能源簡介」文宣手冊：《能源報導》104 年度共出版 12 期正刊、2 期特刊，每期發行紙本並於本局網站提供電子書下載，而「中華民國能源簡介」文宣手冊為靈活運用並兼顧環保理念，改以影片簡介光碟與英文手冊光碟形式，合併存置於 8G 空間之隨身碟(USB)中，減少紙張使用及囤放空間。
3. 辦理本局(署)簡介系統影片拍攝與製作：由本局與台電、中油共同完全，並建置全國能源會議後續溝通平台，將相關資料留存於

網站中供民眾查詢。另配合國家發展委員會建置之公共政策參與平台，將相關能源議題提供民眾上線討論。

(五)推動節能減碳技術服務相關業務：因應服務團輔導案例資料量逐年成長及便於產業及有興趣民眾查詢，已建置「典範案例資料庫」，以「產業別」及「措施別」進行案例歸類，並建立線上查詢系統。另專案辦公室設有專責窗口協助來賓洽公，並規範電話代接機制，提升執行效率。

(六)能源產業溫室氣體確證及查核補助相關業務：已於本局網站平台提供六大補助申請類別之溫室氣體確證或查證補助申請表單，供申請人下載及填列。104 年並舉辦 3 場宣導說明會，於會中向業者說明申請流程及相關承辦聯絡資訊，以及召開 3 次補助評選會，共計 16 件案件經評選委員核定為合格補助案件，相關核定結果並主動函復業者，且將補助宣導說明會蒐集之 Q&A，納入評選會之討論案討論。

(七)偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助相關業務

1. 設置服務窗口：104 年度因應石油管理法的修正，輔導共計 13 個縣(市)政府、69 個鄉(鎮、市、區)公所及 649 個村(里)辦公室受理民眾申辦案件。窗口服務全功能比率已達 100%。

2. 建置線上補助系統：

(1) 已新增匯入及造具補助名冊功能，並將補助名冊與申請補助領據 2 合 1，公所承辦人員可透過線上系統作業，將民眾申辦案件登打入系統，或自動以遮罩方式帶出家戶成員資料與地址，民眾僅需確認家戶資料及填寫申請人資料及撥款方式，即可完成申辦。104 年度總申辦件數共 123,356 件。

(2) 民眾可透過線上補助系統查詢承辦單位、電話、下載申請補助領據、瞭解補助內容、申辦方式、補助金額查詢、常見問題集等補助相關訊息，亦可透過電話查詢或親自至地方辦公處查詢補助相關資訊。

1. 強化諮詢服務：已於專案辦公室設置專線服務電話，回覆詢問差價補助相關問題，並視實際需求派員前往各地協助，並針對洽公及電話禮貌設有相關規範，以提升服務友善性。此外，於線上補助系統設置網站留言板，供民眾詢問相關差價補助業務問題，並主動回覆及檢討民眾意見作為後續改善建議，相關諮詢件數共計約 40 件。

2. 加強會議溝通及宣導活動：104 年度已舉辦 38 場次各地區輔導說明會，與第一線村(里)辦公處承辦人員進行雙向溝通，以掌握各地區辦理情形與建議，並使其知悉如何辦理差價補助業務，且於輔導期間結合新聞媒體加強政策宣導(包括 2 則新聞稿、4 天電視台跑馬燈、15 天報紙刊登、2 次手機簡訊等)。另製作廣宣品，如宣導紅布條、宣導海報、宣導面紙、宣導購物袋、宣導筆、宣導單等等，提供各地宣導活動中使用。
3. 調查民眾滿意度回饋業務改善：104 年度偏遠與原住民族地區民眾整體政策滿意度為 66.3%，分析民眾不滿意主要原因為補助金額過低，後續將加強宣導，使民眾瞭解差價補助之宗旨。

(八)微電腦瓦斯表推廣相關業務

至 104 年 10 月底，微電腦瓦斯表已辦理 30 場集合住宅說明會、9 場結合機關或地方活動之宣導會，並統計各活動場次男女性別出席比例，於業務中納入多元性別平等考量。

(九)電力相關業務

1. 用戶用電裝置諮詢服務相關業務
 - (1) 設立專案辦公室：104 年度成立「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」，諮詢服務共計 69 件，並完成蒐集高壓用電設備相關資訊、全程協助用戶用電裝置及廠家設備檢驗送電申辦事項，並將協助過程予以完整記錄。另編製相關案例調查報告(12 例)，置於「高壓用電設備試驗審查資訊系統」供其他用戶及廠家申辦案件參考。
 - (2) 「高壓用電設備試驗審查資訊系統」資料更新及維護：每日更新型式試驗審查合格之高壓用電設備資料，取得認可登記證之檢驗機構及原製造廠家資料，以供大眾查詢。104 年度登錄檢驗機構、原製造廠家認可申請案件共 52 件，以及型式試驗報告審查申請案件共 168 件，相關資訊包含申請案內容及審查進度。
 - (3) 測試平台規劃：104 年度已完成高壓用電設備測試平台規劃，進行 8 項列管高壓用電設備之試驗技術研發，其中各完成 1 件研究報告，共計 8 件。另完成書面審查及 4 場審查會。
2. 「電業登記業務」諮詢服務：已依電業類別及區域別劃分，設有 6 位專責負責同仁提供業者諮詢服務，並建立電話代接制度，提高服務效率。另已將 102 及 103 年案件建檔，及持續彙整舊有案件建檔作業，提供查詢。

3. 建置「電價費率審議資訊揭露專區」：已於經濟部及本局首頁建置網頁專區，揭露經濟部「電價費率審議會」審議決議及台電公司各項成本、價格與經營資訊等內容，供民眾檢視及查詢。
4. 「全國電器承裝檢驗維護登記管理資訊系統」更新及維護：提供直轄市及縣(市)政府辦理電器承裝業登記業務使用，104 年底辦理使用者滿意度調查，計調查資訊系統所有已登錄使用單位計 30 個，回收 27 份問卷(回收率 90%)，滿意度分數平均 95.03 分，並視反應事項立即更新調整資訊系統或列入未來追蹤改善。

(十)擴大推廣我國太陽光電及風力發電系統設置相關業務

1. 「千架海陸風力機計畫」相關業務：依主題類別，針對包括風力發電申設相關法規、風力機業者或民眾設置障礙等提供諮詢服務，分別由相關的專業同仁提供答覆或協助民眾準備作業，俾縮短申設時程，並彙整民眾意見納入後續推動規劃考量。104 年度已答覆民眾 70 餘件；設置「千架海陸風力資訊整合平台」網站，提供聯絡窗口供民眾洽詢風電設置相關問題，供民眾或業者申設前準備參考。104 年度召開共 7 場風力政策相關之座談會及技術交流平台會議，平均達 30 餘名產業代表出席，促進業界相關意見蒐集。相關業務推動人力及參與會議比例均納入多元性別平等考量，採男女比例均等配置。
2. 「陽光屋頂百萬座計畫」相關業務：
 - (1)設置專案辦公室及辦理溝通平台會議：專案辦公室提供專業服務，並推出「陽光開講」提供宣導及諮詢服務，以縮短太陽光電系統申設時程，累積提供電話諮詢服務超過 1,500 次；104 年度辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」共 5 場次，與會人數累計共 159 人，共邀集台電、臺灣太陽光電產業協會、太陽光電發電系統商業同業公會、再生能源發電設備認定辦公室等單位，以瞭解民眾需求。於蒐集民眾意見並彙整後，進行檢討及提出改善方案，並就併網審查、線補費計費方式、屋內線路裝置規則等事項，建立共通性標準。透過此平台，達到資訊交流及排除設置障礙之目的，以利推廣太陽光電。
 - (2)辦理推動說明會、研討會及競標說明會：針對社區管委及民眾，協助金門縣政府辦理共 2 場太陽光電推動說明會，分別有 55 人次及 36 人次與會，主要為說明陽光屋頂百萬座計畫推動措施及陽光社區補助內容。亦協助雲林縣府辦理綠能推廣研討會，

參與人數逾 100 人次。每年度皆辦理太陽光電發電設備競標方式對外說明會，俾利民眾申請業務。104 年度競標說明會已辦理完成，出席人數 56 人次；104 年 8 月中旬修正「經濟部太陽光電發電設備競標作業要點」後，召開 104 年第 2 次競標說明會；105 年度競標說明會，亦已辦理完成。

- (3) 目標達成情形：104 年太陽光電推廣目標量為 500MW(競標 350MW、免競標 150MW)。104 年度同意備案核准件數共 3,606 件，累計裝置容量共 307.77MW，其中各期得標案件數及裝置容量如下所示：

單位：件/MW

	第一期	第二期	第三期	第四期	第五期	第六期	委辦案件	累計
得標案件數	328	272	38	86	40	18	1,432	2,214
得標裝置容量	96.72	76.08	7.53	26.31	10.82	5.13	22.39	244.98

3. 再生能源業務相關廣宣活動：提供「陽光屋頂百萬座宣導手冊」與「能源法規彙編及太陽光電設備申設流程圖」給負責相關業務同仁，強化對業務之熟稔度。另針對個案皆請益法學專家學者，確保案件處置之妥適性。

(十一) 再生能源發電設備認定及查核作業相關業務

1. 設置專案辦公室：成立「再生能源發電設備認定及查核辦公室」，完成各項器材及辦公室動線規劃設計，並確認辦公室安全無虞。另提供無線上網服務、飲水機、貴賓招待室等，提供方便、舒適之洽公場所。已設立供專人電話諮詢窗口，供民眾查詢相關業務進度，以及積極針對民眾申請再生能源發電設備之申請認定業務程序流程與遭遇困難提供諮詢服務，以利縮短民眾申請時程，並提升行政效率。窗口服務全功能比率達 100%。104 年度累積提供電話諮詢服務超過 20,000 次。
2. 提供申辦服務：已整合民眾申辦再生能源發電設備認定相關作業之相關申請文件，一般申請案件於文件齊備後，如未能於兩週內完成審查，將主動通知申請人原因及詢問協助事項。每次案件審查後，皆主動告知申請人缺漏文件及補件資料。104 年度受理案件總計 4,585 件；建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室」網頁，印製相關宣導資料，供申請人參考。104 年度設備登記核准案件 3,472 件，總裝置容量約 198.16MW。

(十二) 經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫作業相關業務

1. 提供綠電懶人包及設計綠電標章：已於每期電費帳單加註綠電宣導標語，並於網站、櫃檯廣為宣傳。104 年度公告「八張卡讓你看懂什麼是綠電」及「三分鐘搞定綠電認購」2 份綠電懶人包，供人下載或轉載；設計三款綠電標章，並辦理完成標章票選活動，並於綠電標章授證大會對外公布。
2. 整合地方資源推動綠電購買誘因：已與民間組織合作，並結合地方政府自治法規，以提高綠電認購誘因，包含：高雄市政府已公告「高雄市光電智慧建築標章認證辦法」，該辦法之「高雄市光電智慧建築綜合指標與自評表」中，已將認購綠電納入指標項目；遠見雜誌 CSR 企業社會責任獎已將認購綠電納入評分項目；已與環保署討論綠電制度與溫減法關聯相關事宜，環保署亦在國家溫室氣體登錄平台公告凡參與 104 年含後「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」並取得「綠色電力購買證書」者，可於國家溫室氣體登錄平台進行「認購綠電」之申報。
3. 宣導推廣活動：104 年度宣導方式包含藉由現場拜會企業，以提高綠電認購量，如至 101 大樓舉辦記者會、親自拜會台機電公司等；藉由拜會企業及協會，並講述綠電制度，以提升認知；亦至各大會議場合(如航海節大會)宣導綠電制度，共計 8 場次；於商業周刊中宣導綠電制度，加強民眾認知度。

(十三) 推動節能標章申辦相關業務

1. 設置專案辦公室及設立節能標章申辦系統：已成立標章小組專案辦公室，規劃專業審理案件制度。此外，電子化辦理節能標章申辦業務，於網頁提供表單下載專區、申辦程序，以及線上申辦系統廠商使用手冊，有助於業者了解申辦程序，並提供案件辦理進度查詢，主動通知廠商進行產銷量填報。另於網頁常用選單下，提供常見問題 Q&A，供民眾參酌。
2. 提供諮詢服務及法規與能效判定之服務：提供 0800 免付費服務電話，每月約提供 220 通諮詢服務，並持續提供民眾意見信箱及即時回覆服務。另於系統網頁「互動討論區」處理共 70 件廠商詢問。另持續針對新訂定及修正規定，說明節能產品標準與修正差異。已訂定發布 1 項、修正發布 3 項產品能源效率基準。
3. 辦理節能標章審議會：已增加年度召開審議會次數，並公布各期審議會收件截止日，以利廠商掌握送件時間。104 年度預計召開 7

次節能標章審議會，至 12 月底，已辦理完成 8 次審議會，並完成節能標章初審 2,467 款型號及複審 2,435 款型號。第 1-6 場次審議會廠商申請節能標章驗證家數如下表所示，第 7-8 場次由於時間訂於 11/30 及 12/24，資料尚待蒐整。

會議 家數	第 1 次 審議會 (2/3)	第 2 次 審議會 (4/13)	第 3 次 審議會 (6/1)	第 4 次 審議會 (7/27)	第 5 次 審議會 (9/8)	第 6 次 審議會 (10/29)	累 計
廠商申請節能 標章驗證家數	73	48	49	64	34	46	314

4. 發布能源效率基準與測試方法：發布 LED 平板燈具、冰溫熱型飲水機、顯示器、電視機等 4 項節能標章產品能源效率基準與測試方法，並經廠商座談會與專家諮詢會討論。
5. 辦理推廣宣導活動：結合 6 都社區，辦理 12 場節能標章及分級標示社區宣導活動，且活動皆納入性別主流化政策。於 11 月辦理節能標章認知度調查，顯示 96.1% 民眾認為節能標章及分級標示對選購節能產品有幫助。

二、 資訊流通服務構面

(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權

1. 設置網站，提供法令、政策、服務相關重要業務資訊

(1) 能源安全領域相關網站：本局官網每月月底皆會進行無障礙網頁自我檢測，檢測範圍包含官網之所有網頁。目前皆已通過 AA 等級無障礙網頁檢測；於能源報導全球資訊網(energymonthly.tier.org.tw)提供各期《能源報導》電子書，104 年度總點閱率達 730 萬人次。7 月起增設電子報訂閱功能，已發送約 340 份；確保核安、穩健減核網站(<http://穩健減核.tw/>)於 104 年度已新增 8 則主要國家核能重點資訊及 1 部「現在與未來之間，what's your choice」影片，以講述各國面對全球暖化、極端氣候、資源匱乏等嚴峻挑戰，如何透過 2050 calculator 能源供需情境模擬器及理性的科學數據，讓民眾一窺自己的選擇及選擇的代價。同時，撰擬 4 則能源政策說明文件，並於首頁放置「核四封存後你不可不知的事」電子書，增加民眾對我國能源情勢與能源政策的瞭解。本站 104 年度新增瀏覽量為 10 萬 6,659 次。

(2) 油氣領域相關網站：「經濟部能源局原住民族地區家用桶裝瓦

- 斯補助申請系統(www.油品補助.tw)」公布包含最新申請資訊、申請須知、金額查詢及各式表單等資料，並定期更新相關資訊，104 年度使用共計 59,510 人次；「油價資訊管理與分析系統」(web3.moeaboe.gov.tw/oil102)建置桶裝瓦斯價格查詢系統，並提供國發會物價平台使用，讓民眾多元化了解瓦斯價格；另已建置「桶裝瓦斯價格」APP 價格查詢，至 104 年度累積共下載 4,392 次數；今年度 APP 價格瀏覽人次數 31,857 次。
- (3) 電力領域相關網站：「電價費率審議資訊揭露專區」(electricityprice.tier.org.tw)建置於經濟部首頁，揭露電價費率相關資訊。本專區資料配合審議會時程，原則上每半年更新 1 次，104 年度資料皆已上網公開。
- (4) 再生能源相關網站：「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」(<http://www.revo.org.tw/triOnline/jsp/main/aq03.jsp>)」提供認定相關法規、修法資訊及新聞，以及相關申請範例、申請流程及表單下載等，亦定期公開太陽光電競標之開標結果，104 年度已公開 31 次資訊；「再生能源認定及查核管理系統」(www.revo.org.tw)」提供作業相關流程及資料，以統一表單內容、減少電話查詢量，並有效統計案件，進而提升處理效率；「千架海陸風力資訊整合平台」(www.twtpo.org.tw)」提供政策推動資訊；陽光屋頂百萬座網站(mrpv.org.tw)提供申設流程、設置費用試算及電能躉購費率資訊，亦提供常見問題及回覆，以利民眾了解申辦作業；「綠電認購即時資訊網」(greenpower.ltc.tw)」提供綠電試辦計畫相關資訊及問答資料。
- (5) 「經濟部能源局能源效率分級標示管理系統」(ranking.energylabel.org.tw)」：提供問答集；留意網頁引用他人資料時，皆標明出處並提供連結資訊；完成介面人性化與友善性改版，並定期維護及更新資訊。
- (6) 節約能源領域相關網站：於「節能標章全球資訊網」(www.energylabel.org.tw)」張貼政策公告、中央及各縣市推動措施、即時更新太陽光電系統併聯容量統計資訊、每天更新節能標章獲證資訊、提供相關法規下載專區，以及完成線上 Q&A 與常見問題 FAQ 服務，至少 1 年更新 1 次，並定期維護網站運作，並將留意網頁引用他人資料皆標明出處並提供連結資訊；「energy park」(www.energypark.org.tw)已提供快速搜尋與

進階搜尋功能，以及最新能源相關新聞、交通、住宅、工業節能手法等資訊。

2. 持續妥適網站資訊提供、檢索服務及改善介面友善程度

- (1) 盤點官網資源並使用網站分析工具：本局官網已於「資訊圖像化區」盤點資料並公布「能源、經濟、環境均衡之永續發展思維」、「智慧節電計畫-自己的電自己省」2項主題。另官網嵌入網站分析工具(Google Analytics)，分析使用者網站使用行為。
- (2) 參與政府網站改善計畫及調整與增加網頁 Metadata 資訊：本局官網配合國家發展委員會「104 年度政府網站改善計畫」，已召開 2 次「本局網站改版研商會議」，預計於 105 年 1 月底正式上線。另已完成於本局官網各頁面建立 Metadata 之「關鍵字 Keyword」項目。
- (3) 「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」資訊更新及提供友善介面：完成英文版介面擴充。於定期更新資訊部份，約每 3 個月依本局統計月報更新風力風電設置容量相關資訊；於不定期更新則為風電新聞及活動訊息發布，於收到相關訊息後當日發布。引用他人資料亦均說明出處或提供連結網址。
- (4) 於「千架海陸風力資訊整合平台」網站，依需求提供網站內容：分為一般版與專業版。一般版設有全文檢索可供資訊查詢，亦提供計畫推動常見問題、陸域風電常見問題、與離岸風電常見問題專區供民眾參考；專業版則提供風能資料庫與地理資訊系統供使用者查詢風電相關專業資訊。
- (5) 「節能標章全球資訊網」提供「節能 E 世代」留言：104 年度留言數計 20 則。持續提供民眾意見信箱及即時回覆服務，每月約 300 件意見與回復。微網誌亦更新中。
- (6) 公開法規資訊：已將「電業及公用天然氣事業個人資料檔案安全維護管理辦法」刊登於「能源局全球資訊網-政府法規-綜合類」；已將最新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」刊登於「能源局全球資訊網-政府資訊公開-個資檔案資訊」，並每季定期更新辦理情形。
- (7) 經費透明公開，並定期更新：公開 105 年度預算案、104 年度法定預算、103 年度決算；按月公開刊登平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表；按季刊登對社會團體、人民團體、財團法人、縣市政府及個人補(捐)

助案件彙總表。

(二) 網頁系統連結功能及資訊安全維護作業

1. 提供網站連結功能，使民眾方便檢索：提供「經濟部能源局油價資訊管理與分析系統」連結，民眾可透過此連結查詢各式油品相關資訊，目前使用此系統共計 11,976,847 人次；於「油價資訊管理與分析系統」網站建置國際原油資料(WTI、DUBAI、BRENT)三地價格，並提供政府 OPEN DATA 平台使用。104 年度網站此部分瀏覽人數 297,407 人次數；已完成本局官網/外網連結區設置連結至「公共政策網路參與平臺(join.gov.tw)」。
 2. 資訊系統安全維護作業：定期更新及維護差價補助作業資訊系統，並辦理資訊安全維護作業：完成系統資安檢測，包含 SQL Injection、Buffer Overflow、Cross Site Scripting 等檢驗，並進行防毒、防駭掃描；專案辦公室與中華電信購買多網域 SSL 憑證，以建立瀏覽器和網站伺服器之間的安全通道，提供伺服器身分鑑別及資料傳輸加密等隱私權保護措施。另為配合解決節能標章申辦系統 IPv4 位址枯竭問題，已將網站提升至 IPv6 等級。
- (三) 網站設置具學習效益之知識庫服務：於「千架海陸風力資訊整合平台」網站，提供知識學習單元，協助民眾學習風力發電之相關內容，包含基本介紹、技術資源與風力發電設置考量等。至 104 年度累計瀏覽人次達 326,914 人；於陽光屋頂百萬座網站設置「陽光知識館」網頁，提供太陽光電基本知識、PV-ESCO 說明、中央氣象局日射量、出租屋頂簽約注意事項、常見問題及回覆。104 年度迄今網站流量達到 1,906,497 人次。另每年定期檢討改善網站架構與知識庫內容，同時考量民眾與業者需求擴充相關功能，俾提供更優質服務。

三、 創新加值服務構面

- (一) 強化性別主流化業務之推動：本局為有效運用所屬資源及人力，透過「性別主流化業務推動運作機制」，要求本局各委辦計畫於業務面融入性平觀點，並每月追蹤性平執行成果。
- (二) 強化電業登記申辦流程，並提供主動式服務：已加強申辦流程，每週平均辦理 7 張電匠執照補發寄送完成，並提供民眾進度查詢。104 年度共辦理 219 件。亦已強化主動式服務，遇缺件時，主動告知民眾並提供補件方式，補件率約 3-5%。另考量效率及便

民，補件皆以電話即時通知。

- (三)「員工創新提案」事務：辦理 104 年上半年提案審查會，有 2 項提案「建立與民眾互動專區(能源大聲公、對話你我他)」及「能源 TNT(Time, Nation and Topic)資料庫—建構以時間軸、國家別、議題別 3D 軸線之能源資料庫」，經初審評列佳作以上。

四、服務規劃的創新整合構面

- (一)整合各計畫資源，並以主軸式辦理廣宣活動：完成彙整本局 104 年度 64 項計畫廣宣活動，並以「綠電推廣」為年度廣宣主軸。已召開運作成果廣宣討論會議，藉此平台整合各計畫廣宣內容及資源，串連點、線的廣宣作為達成主題式廣宣目標。
- (二)結合社區資源，規劃辦理業務：舉辦 104 年度「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務承辦人員會議」，邀請地方承辦單位人員與會，進行業務內容討論及意見交流，促進行政流程簡化，並集思廣益未來創新作法，參與人次共計 84 人次。另召開 104 年度「家用桶裝瓦斯差價補助績優表揚與座談會」，邀集地方承辦單位人員與會，共計 71 人次。會中藉由受表揚人員分享成功案例並進行意見交流，彙集各方意見，作為後續精進方向。
- (三)結合地方政府資源，推動再生能源發電設備認定業務：
1. 結合地方政府資源：104 年度委辦地方政府辦理再生能源發電設備認定業務之計畫，計有高雄市(268 萬)、臺南市(268 萬)、雲林縣(201 萬)等共 3 地方縣市參與，民眾可就近申請加快作業時程。
 2. 目標達成情形：為加速審查，於「再生能源發電設備設置管理辦法」中裝置容量不及 50 瓩免競標屋頂型太陽光電發電設備之同意備案、查驗、設備登記、撤銷、廢止及其他相關業務，委辦當地直轄市、縣(市)政府辦理。104 年度核准件數及裝置容量如下：

		雲林縣	台南市	高雄市	累計
太陽光電	核准案件(件)	199	810	423	1,432
同意備案	裝置容量(MW)	4.024	13.492	4.874	22.39
太陽光電	核准案件(件)	216	877	478	1,571
設備登記	裝置容量(MW)	4.087	14.666	4.462	23.215

3. 現場督察考核作業及辦理諮詢會議：委辦縣市政府之現場督察考核作業，已辦理完成；亦已辦理認定業務委辦地方政府之專家諮詢會議，以增益委辦單位之服務品質。

4. 定期與地方縣(市)承辦人員進行意見討論交流：除定期與受委辦認定業務之地方承辦人員召開會議進行意見討論，計 300 次外，平日亦透過電子郵件及電話進行討論，以提升行政作業之完善。
- (四) 結合內外部資源辦理節能標章相關業務：辦理筒/嵌燈節能標章效率基準草案說明會，並邀請相關人士參與；將開飲機納入分級標示管制，並完成法規預告；配合環保署「物品回收清除處理費費率」，每雙數月提供節能標章與分級標示於 1~2 項產品資料；完成 3,824 實體賣場張貼稽查，以形成廠商同儕效應；於節能政策部份，辦理「能源政策與能源情勢簡介」及「從節能減碳談環境友善」課程。

貳、檢討

一、全局共通層面

1. 強化績效成果說明：績效成果，應明確陳述成果名稱，如刊物名、網頁名稱及網址等，並加強具體事蹟描述。
2. 補充量化數據：於業務範圍內，盡可能提供具體量化數據，以為補充，有助掌握進度、彰顯成效及民眾有感。

二、優質便民服務構面

1. 強化目標設定與指標連結：以「一、優質便民服務構面」之次評核指標「1.單一窗口服務全功能程度」之(a)「整合節能減碳技術服務團各分團輔導之經典案例」及(b)「規劃高壓用電設備測試平台」等成果目標為例，宜再思考與本評核指標之契合性。

三、資訊流通服務構面

1. 提高資訊更新頻率：為便利民眾取得資訊，本局多項業務皆已設置公開網站或資訊專區，並持續精進網站資訊檢索服務及改善介面友善程度，以方便民眾瀏覽、查詢，惟部分網站於常見問答資訊或微網誌更新頻率較低，未來可強化相關資訊之主動更新及刊布，以確保資訊正確、及時與提升民眾參與程度。
2. 加強網站友善程度：持續加強本局能源業務相關網站取得無障礙檢測認證標章，協助不同的使用者在不同的連線狀況下，都能順利獲得網頁內容，以提高本局公開資訊之可近性。
3. 明列標的網站及網址：各組室於設定年度目標時，宜列明目標網

站名稱及提供網址資訊，以便執行成果之查核確認。

四、創新增值服務及服務規劃的創新整合構面

1. 提升各業務服務窗口橋接程度：為方便一般民眾或業者洽詢所需申辦業務或諮詢服務，建議設置本局服務統一窗口，依民眾諮詢需求導引至所需的業務單位或專案辦公室；另一方面，各專案辦公室除建立服務窗口提供諮詢服務外，也應建立相關機制，例如接獲非業務內的諮詢時，應協助導引民眾至正確的業務單位或其他專案辦公室。
2. 強化網站服務入口統合及檢索功能：針對業務相關網站，如節約能源園區、綠能產業資訊網、陽光屋頂百萬座，可統一建置入口網站，提供各類型網站簡介說明，除便利民眾瞭解相關資訊，同時亦增加能源業務申辦之便利性。