

# 經濟部能源局

## 105 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：105 年 12 月 30 日

### 壹、執行績效

#### 一、優質便民服務構面

##### (一) 服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

##### (1) 建立全功能單一服務窗口

A. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：105 年 9 月總團秘書處將節能減碳團隊網站(<http://www.go-moea2.tw/>)與服務團平台(Jlearn)完成合併，提供整合性服務，並正式對外開放。

B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：(a)設立專案辦公室輔導各縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所及村(里)辦公處辦理 105 年度「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助」業務，並協助各地區處理業務相關問題。(b)105 年共輔導 74 個鄉(鎮、市、區)公所，受理申辦案件約為 11.2 萬件，窗口服務全功能比率達 100%。

C. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：由「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」以專人服務方式，每月全程協助用戶及廠家申辦用電裝置與設備檢驗等事項，並完成蒐集高壓用電設備相關資訊；105 年共提供 67 件諮詢服務。

D. 綠色能源產業發展與推動業務：由「綠色能源產業服務辦公室」透過相關資源整合，就風力發電、太陽光電及綠能產業等政策推動措施，針對設置障礙持續提供專業協助及諮詢服務，105 年共回應 50 餘件諮詢服務。

E. 再生能源發電設備認定及查核業務：

由「再生能源發電設備認定及查核辦公室」協助民眾與業者解決申請過程之問題，尤以法規適用及申請程序等部分為主，窗口服務全功能比率達 100%。105 年已回復逾 2,000 件法規適用及申請程序相關電話諮詢業務，及 60 件電子郵件諮詢業務。

另，以專案方式協助處理 6 項公務機關專案(台北市政府垃圾掩埋場太陽光電設置案、桃園市政府水面型太陽光電設置案、屏東縣政府水面型太陽光電發電設備設置案、金門縣政府海洋能發電設備示範案、雲林縣政府台西綠能養殖專區及經濟部南區水資源局川流式水力發電設備設置案)，與 3 項民營企業專案(台灣化學纖維股份有限公司太陽光電發電設備設置案、森林椰小水利發電設備設置案及

富勝能源微型水力發電設備設置案)，於建置或發展再生能源之障礙中提供諮詢服務。

## (2) 簡化申辦案件流程

- A. 民意溝通相關業務：(a)簡化首長信箱作業處理流程，105 年共完成 302 件結案，平均結案時間約為 3 天。(b)主動追蹤人民陳情案办理流程，對陳核或送會逾時案件主動提醒催辦，掌握公文簽辦時效；105 年已累計辦結 105 件，並皆於期限內完成。
- B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：(a)簡化申辦補助領據，沿襲 104 年度簡政便民措施，將補助名冊與申請補助領據 2 合 1，並由資訊系統依匯入資料試算家戶補助金額後，列印並造具補助名冊。每件縮短民眾填寫及承辦人員處理時間約 60%。(b)現 74 個鄉(鎮、市、區)公所全部採用線上系統造具補助名冊，可大幅減輕基層人員行政負擔。
- C. 高壓用電設備試驗與審查資訊系統：簡化申辦流程及管控案件處理時間，並提供審查進度查詢功能，縮短審查時程 20%以上。有關高壓用電設備檢驗機構與原製造廠家部分，與 104 年比較，縮短時程 17.9%；型式試驗部分，縮短時程 45.4%；平均縮短時程 31.65%。
- D. 再生能源發電設備認定及查核業務：(a)簡化辦理再生能源發電設備登記程序，提升行政效率並減少申請人整體申設時間，設備登記採書面審理取代現場查驗之裝置容量，已由不及 30 瓩提高為不及 100 瓩，約可再節省免競標案件辦理天數 14 天。(b)105 年修正「設置再生能源設施免請領雜項執照標準」規定，放寬嚴重地層下陷地區之設置限制，配合地方政府自治條例放寬可設置建物之認定，並於 9 月 10 日公告施行。
- E. 能源效率分級標示申辦業務：能源效率分級標示申辦業務採隨到隨審之機制，在廠商檢送資料正確之情況下，審理時間皆能於 7 日內完成，若有缺件或須補件，亦直接電洽通知廠商。105 年已完成能源效率分級標示 3,195 款型號。
- F. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：(a)105 年已完成修訂「經濟部能源局節能標章推動使用作業要點」草案。(b)協同 TAF 辦理認可實驗室，參與標檢局能源效率與測試方法相關制定。(c)105 年完成規劃辦理 3 項(電風扇、電視機、顯示器)產品指定實驗室人員訓練手冊，並已規劃 2 項(電風扇、微波爐)產品節能標章能源效率測試方法轉化為國家標準之修訂建議書。
- G. 員工創新提案業務：提供提案制度整合性服務，將提案審查流程中

相關業務單位研提初審意見表格予以修正並簡化評分機制；業於 6 月 4 日以能人字第 10511002420 號函簽准修正，並函知各組室自發文日施行在案，以提供流暢便捷的服務。

### (3) 推動申辦案件書表減量

為提高申辦效率，本局減少申辦過程所需檢附的各類文件，或將申請表格簡化、以電子檔取代紙本等方式作業，減輕負擔。例如：

- A. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：簡化申辦補助領據表格，減少民眾填寫及承辦人員處理欄位各 4 欄及 6 欄。
- B. 高壓用電設備試驗與審查資訊系統：建置申請送審資料，由紙本轉為電子化網路上傳機制。105 年執行單位已建置高壓用電設備審查雲端作業平台，受理審查案件資料網路上傳及審查功能，並於 11 月 14 日召開線上系統驗收會議，刻正並依建議修正調整功能。
- C. 再生能源發電設備認定及查核業務：整合民眾申辦相關作業之申請文件，並將範例及電子檔放置於「再生能源發電設備認定及查核辦公室」網頁，供申請人下載。
- D. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：能源效率測試報告以正本文件郵寄外，所有其他檢附文件皆可以於系統上傳繳交。

## 2. 服務流程透明度

### (1) 提供案件處理流程查詢

- A. 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務：105 年共舉辦三場次「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」宣導說明會(5 月 12 日、5 月 17 日及 5 月 19 日)，於會中向業者說明申請流程及相關承辦單位聯絡資訊。
- B. 民意溝通相關業務：函復陳情人之函稿均附承辦人員姓名及電話，並隨函檢附「經濟部人民陳情案件處理情形調查表」；惟如陳情人提供聯絡電話，案件承辦人將事先與陳情人溝通。
- C. 申辦電業登記業務：已將電業籌設申請六要件及程序步驟製成流程圖，可於官網查詢；並依電業類別及所在地，提供窗口聯繫方式。當業者對於查詢審核進度或法規及程序有疑慮，予以協助釋疑。
- D. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：105 年承辦案件數為(a)型式試驗報告認可審查案件共計 234 件，(b)檢驗機構與原製造廠家認可審查案件共計 32 件，皆可於本系統查詢案件審查進度，或以電子郵件、電話專線方式提供查詢服務。
- E. 再生能源發電設備認定及查核業務：透過「再生能源發電設備認定及查核辦公室」網頁(<http://www.revo.org.tw>)，提供認定相關業務表

單下載及範例參考資訊，並針對部分業務印製相關宣導資料，供申請人參考。105 年共服務超過 900 位申請人，以洽詢空白表單、填寫範例或法規資訊為主。

- F. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：廠商登入節能標章申辦系統後可查詢案件處理狀態及其進度。另系統新增申請案件審查補件通知功能，共計完成 685 件與廠商互動回覆。105 年新申請案累計完成辦理 472 張證書、1,458 款型號，續約案件累計完成辦理 328 張證書、1,023 款型號，並於節能標章全球資訊網站公告獲證資訊。
- G. 專業職能教育訓練-能源領域專業講堂滿意度調查：(a)承辦單位於發函請各組室研擬提案時均提供承辦人姓名、電話、電子郵件等訊息俾供查詢。(b) 105 年度「能源領域專業講堂初階及進階訓練」共 10 門課程，課程相關資訊於 5 月 24 日函送各組室，辦理期間為 6 月 7 日至 6 月 30 日止，聯絡資訊業於函文中公布；又為提高參訓率，該承辦同仁均於開課當日以電子郵件提醒同仁踴躍參訓。

## (2) 主動提供案件處理資訊

- A. 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務：已於 9 月 26 日召開 1 場次補助評選會議，15 件廠商申請案中有 11 件平均分數達 70 分以上，通過本次評選會為合格補助案件，本局已核定補助通知函主動函復相關業者。
- B. 再生能源發電設備認定及查核業務：申請案件完成書面審查作業後，辦公室主動電洽或以電子郵件告知申請人缺漏文件及補件說明。105 年共服務超過 5,000 件再生能源發電設備認定、異動廢止或法規諮詢案件之進度追蹤查詢。
- C. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：本業務於受理申請、初審、複審、訂約等各階段皆主動通知廠商，並主動告知填報每季產銷量資訊。
- D. 員工創新提案業務：承辦人收件後皆主動以電話方式通知提案人。上半年共計收受提案 3 件、下半年收受提案 1 件，分別於 4 月、10 月收件時以電話通知提案人業已收迄，並請準備初審資料。

## (二) 機關形象及顧客關係

### 1. 洽公環境及服務行為

#### (1) 提供完善洽公環境

- A. 能源產業溫室氣體確證及查證補助業務：於本局網站提供申請表單，供申請人下載填寫申請。
- B. 高壓用電設備試驗與審查資訊系統：提供各種申辦書表及填寫範例

與案例分析及 Q&A 專區。

- C. 再生能源發電設備認定及查核辦公室：建置網頁並提供相關業務表單下載及範例參考資訊；105 年共服務超過 900 位申請人洽詢空白表單、填寫範例或法規資訊。辦公室環境並完成各項器材及辦公室動線規劃設計，且提供無線上網服務、飲水機、貴賓招待室等。
- D. 能源效率分級標示申辦業務：廠商在核准後可自行於網站下載含有核准文號之分級標示圖檔，節省作業時間。
- E. 用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室：提供舒適、明亮、整潔之洽公場所，設置無線上網、飲水機等，105 年現場服務累計已達 67 件。
- F. 其他環境設施：(a)於本局 12 樓建置民眾接待室、服務諮詢台，於 13 樓設有哺乳室，且置有整容鏡及隔間布簾；(b)各組室門口提供雙語標示；(c)於本年度 2 月、5 月、8 月及 11 月完成飲水機水質檢驗及濾心更換；(d)有關建築物公共安全檢查，已請公共安全專業檢查機構進行相關檢查作業，並已完成 105 年申報作業。

## (2) 加強服務禮儀與親和性

- A. 節能減碳推動辦公室：總團秘書處設有專人協助來電諮詢，規範電話代接機制；且自 105 年 6 月起，接獲民眾任何「節能減碳相關問題」來電，會至「民眾來信、來電洽詢事項紀錄追蹤表」登錄；105 年共接獲 14 通相關來電。
- B. 其他設有服務專線電話、電話語音系統與專人服務的業務項目：偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務、申辦電業登記業務、高壓用電設備試驗審查資訊系統、用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室、綠色能源產業發展與推動業務、再生能源發電設備認定及查核業務...等。
- C. 電話禮儀測試：電話禮貌測試採不定期進行，105 年度已於 8 月完成；另亦於 6 月為本局同仁備妥「電話禮儀應對技巧手冊」(電子檔)，作為接聽民眾來電時的應對與禮儀參考。

## (3) 強化服務專業能力

- A. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：透過資料共享平台與定期會議辦理機制，強化各分團隊負責人對服務流程、規範之正確與熟悉程度。
- B. 綠色能源產業發展與推動業務：對負責太陽光電、風力發電及綠能產業等業務同仁，加強訓練並配合抽查檢測對各自業務之熟稔度。
- C. 油價資訊管理與分析系統：於 4 月 15 日於南投縣政府針對縣府承辦人員及南投地區公所承辦人(國姓鄉、鹿谷鄉、信義鄉、中寮鄉、魚

池鄉)進行資訊系統教育訓練;另於4月25日假台北公務人員人力發展中心、4月28日假高雄市政府公務人員人力發展中心辦理全國承辦人員資訊系統教育訓練。

- D. 用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室：針對「原製造廠家試驗能力比對計畫」之人員進行專業訓練，要求執行單位派員參加3~5月份TAF ISO/IEC 17025訓練課程及在職訓練，以提高對辦理原製造廠家試驗服務流程及相關法規之正確與熟悉程度。
- E. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：與直轄市、縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所承辦人員於4月25日補助業務申辦前，召開全國承辦人勤前會議，並於7月5日、7月28日及10月25日共計辦理3場核銷說明會。
- F. 再生能源發電設備認定及查核業務：針對涉及「再生能源發電設備設置管理辦法」修正案、「再生能源發電設備廢止訴願案」及「綠色電價制度」等重大案件，皆請益法學專家，確保案件處置之妥適性。
- G. 能源產業溫室氣體確證及查核補助業務：要求機關委外人員至環保署「國家溫室氣體登錄平台」網頁下載及研讀最新法規訊息，以掌握最新規範。

## 2. 服務行銷有效性

### (1) 增加施政宣導管道

- A. 《能源報導》月刊：105年每月每期出版6,000份，6、12月各出版一期特刊，採紙本及數位方式發行，本局網站已設置《能源報導》網頁專區(<http://energymonthly.tier.org.tw/>)，可供民眾自行下載電子書，並提供電子報訂閱。本月刊分「能源政策與計畫」、「能源知識與認知」、「能源廣宣活動與教育」、「國際能源情勢與動態」四大主軸，進行能源業務施政宣導。

- B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：

於補助或申辦期間進行媒體廣宣事宜，包括(a)更生日報、東方報、聯合報、中國時報、民眾日報等平面媒體共14日廣告刊登；(b)洄瀾有線電視、東亞有線電視、東台有線電視共18日電視跑馬燈。另外，亦製作廣宣品(如：宣導紅布條、宣導海報、宣導面紙...等)發送至各縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所於宣導業務使用，並於輔導說明會及各地宣導活動中發送宣導筆、宣導單等文宣。

已將多元性別平等納入業務考量，綜合統計各活動場次中男女性出席比例，其中男性為172人(39.36%)、女性為265人(60.64%)。105年度申辦家用桶裝瓦斯差價補助者，男性為58,523人(52.42%)、

女性為 53,126 人(47.56%)。

- C. 微電腦瓦斯表推廣業務：辦理 105 年度六直轄市公車宣導工作，成果為：(a) 5 月底完成公車廣告設計稿並協調公路總局提供公益車體廣告；(b) 8 月底完成刊登六都公車車體廣告，並新增加供氣區域普及率較高之新竹市公車廣告，超越原規劃僅辦理五都之目標。
- D. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：將多元性別平等納入業務考量，包括：(a) 105 年高壓設備檢驗諮詢服務已累積 55 件專線諮詢，其中男性約占 40 人(73%)、女性約占 15 人(27%)。(b) 分別於 7、8 月辦理南、中、北區座談會，出席人數共 132 人，其中男性約占 111 人(84%)、女性約占 21 人(16%)。
- E. 綠色能源產業發展與推動業務、再生能源發電設備認定及查核業務：將多元性別平等納入業務考量，105 年本計畫辦理 41 場「太陽光電競標說明會議」，出席人數總計 489 人，性別組成分別為男性 289 人(59.10%)、女性 200 人(40.90%)。
- F. 推動節能標章：配合「2016 年高雄節能家電暨空調大展」(4 月 15~18 日)，向民眾宣導認明能源效率分級標示 1、2 級產品或節能標章商品；另配合「台電 2016 台中公共藝術節暨節約能源觀摩會」(5 月 28 日~6 月 5 日)展示節能標章及分級標示，宣導民眾認識節能產品。

### 3. 顧客滿意度

#### (1) 提高民眾服務滿意度

- A. 經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業：於 5 月共召開 3 場次宣導說明會，並將會議中問題與討論(Q&A)蒐整，納入後續工作會議進行討論。
- B. 用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室：提供專人服務解答，105 年共服務 67 件諮詢案件，在蒐集民眾意見後已建立個案分析實例(案例調查報告)共 16 例。
- C. 綠色能源產業發展與推動業務：
  - 召開 6 場次「太陽光電系統設置溝通平台會議」，邀集台電、太陽光電產業相關公會討論太陽光電系統設置等議題，積極協助業者及民眾解決設置太陽光電設備之困難，已協助回復逾 2,000 件法規適用及申請程序相關電話諮詢業務，並已辦理 60 餘件電子郵件諮詢。
  - 會後除進行自我檢討，並蒐集民眾意見，未來將就併網審查、線補費計費方式、屋內線路裝置規則等事項，研擬共通性標準。
- D. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：於 6 月 15 日完成瓦斯爐、即熱式燃氣熱水器廠商焦點團體座談，以了解廠商與民眾對

政策之滿意度與需求。

- E. 政府資訊公開業務：每月統計「使用者端故障問題處理單(含滿意度調查)」，105 年進行「使用者端服務績效評量」，成果為：(1)共處理 458 件問題；(2)績效評分：96.49；(3)服務滿意度：「非常滿意」佔處理件數 86.24%(395 件)、「滿意」佔處理件數 13.54%(62 件)、「尚可」佔處理件數 0.22%(1 件)。
- F. 專業職能教育訓練業務：以提供本局同仁為主，於課後進行問卷調查以瞭解參訓學員對課程的滿意度。學員對於「105 年能源領域專業講堂(初階班)」之整體滿意度為 86.05%，至於進階班則是 86.18%；普遍對於本次依據人員職等及年資開辦之分級專業訓練之課程內容、難易程度、講座人選及教學方式皆感到滿意。
- G. 個人資料保護法教育訓練：針對委辦計畫、本局業管行業業者於 5 月、7 月分別辦理 2、1 場「個人資料保護法教育訓練」，課後進行滿意度問卷調查，學員對整體課程的滿意度皆接近 100%；會後並依據學員回饋意見，作為改善日後教育訓練辦理方式之參考。
- H. 全國電器承裝檢驗維護登記管理業務：辦理 2 次「帳號使用者滿意度調查」，得分各為 96.47(3 月 24 日)與 96.18(6 月 24 日)。另於 8 月 15 日進行「民眾對網站整體滿意度調查」，感受為「滿意」、「普通」、「不滿意」之百分比分別為 57.5%、40%、7.5%；至於民眾部分建議並將納入後續更新作業項目之中。

#### 4. 民眾意見處理有效性

##### (1) 有效回應民眾意見

- A. 民意溝通相關業務：人民陳情案公文皆於 30 日內結案，並檢附問卷追蹤民眾滿意情形，105 年已有 105 件結案。
- B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：本局首長信箱中，民眾對於家用桶裝瓦斯差價補助所提之意見共 15 件，另就地方里長、新聞媒體回應及立委質詢案件總共 6 件，均已妥適處理回應。
- C. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：105 年「高壓設備檢驗諮詢服務專線」已累積統計 55 件諮詢，包含：申請流程詢問 24 件、申請進度詢問 4 件、法規制度建議 2 件，及個案疑義詢問 25 件，均已妥適處理回應。
- D. 電價費率審議資訊揭露專區：已於「電價費率審議資訊揭露專區」新增「意見反應」之下拉式選單，包括電價費率、燃料成本、綠色電價、台電經營績效及其他等五項，俾利瞭解民眾關注焦點之動向。
- E. 綠色能源產業發展與推動業務：已於專案辦公室設置服務專線，除



針對認定業務、風電法規、風力機業者或民眾設置障礙等提供相關諮詢，並彙整民眾意見納入後續推動規劃考量。105 年風力辦公室已回覆民眾諮詢 70 餘件；綠產辦公室亦回覆民眾諮詢 50 餘件。

- F. 再生能源發電設備認定及查核業務：「再生能源發電設備認定及查核辦公室」已設置有專線，供申請人洽詢或反映相關事宜，除提供相關意見回饋外，並將納入後續法規修正建議。105 年度已協助回復逾 2,000 件法規適用及申請程序相關電話諮詢業務，並辦理 60 件電子郵件諮詢業務。
- G. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：網站持續提供民眾意見信箱，民眾意見亦即時回饋至分級標示、節能標章推動小組。105 年已回覆 2,701 則來自節能標章網站民眾信箱之詢問。
- H. 處理民眾陳情抗議業務：(a) 本局設有專人接聽之檢舉專線 (02-27721754)，105 年度共接獲 6 案陳情電話，皆與節能家電補助、天然氣收費及變壓器更換有關，已轉請相關單位妥適處理。(b) 7 月 26、27 日本局針對電業法修正草案分別召開政府機關及工商團體共 2 場次說明會，適有工會團體動員代表至本局抗議(2 日合計約 200 餘位)。本局依標準作業流程處理，除請相關業務組指派專人至現場說明及因應，並協調中山分局調派警力於現場支援，過程尚稱平和。

## 二、資訊網路服務構面

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### (1) 完整揭露重要資訊

- A. 政府資訊公開業務：(a) 本局官網於 10 月 21 日通過 AA 等級無障礙網頁認證標章，為確保網站內容持續符合無障礙網頁認證標準，每月月底皆會進行無障礙網頁自我檢測。(b) 本局新版全球資訊網，已將網頁內文中包括 doc、xls 等可編輯附件檔案轉檔提供 ODF 格式。並已於 10 月完成網頁功能，提供網站後台可上傳 ODF 檔案格式。
- B. 全局施政宣導業務：能源報導全球資訊網已於 1~11 月號每期「能源報導」出刊後 5 日內同步更新網站電子書及過期雜誌文字資料，並提供民眾電子報訂閱功能。
- C. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：「服務團技術案例搜尋平台」每月由各技術服務分團隊填報節能案例後，皆進行案例更新；自 104 年 10 月至 105 年，各分團隊共填報 111 件案例。
- D. 油價資訊管理與分析系統：定期更新網站最新消息及公開資訊等內容，包括：(a) 每月查報家用桶裝液化石油氣 1,000 次，並於網頁更新；

- (b)每週查報國內各項油品零售價格每季平均 2,100 次，並於網頁公告；(c)每週更新台灣中油及台塑石化油品公告牌價；(d)每月查報漁船加油站與加氣站車用液化石油氣價格並於網頁更新；(e)每工作日建置國際原油價格，並於網頁新增。(f)同時每日蒐集國內外重要石油相關新聞，105 年共蒐集 613 則，並提供於網頁供民眾查詢。
- E. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：本網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。持續提供服務措施、機關文宣、常見問答集(FAQ)、活動等訊息，並定期更新網頁資訊。105 年已累積更新共 52 項。
- F. 電價費率審議資訊揭露專區：(a)已於經濟部及本局首頁建置「電價費率審議資訊揭露專區」(electricityprice.tier.org.tw)，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。本專區資料配合審議會時程，採每半年更新 1 次為原則，105 年上半年審議會資料已於 3 月 25 日起上網公開，下半年審議會資料則於 9 月 23 日上網公開。(b)上半年新增「電價平穩機制」區，揭露 104 年台電公司調整後稅後盈餘超過合理利潤數額運用方式。下半年進一步於該區新增「電價平穩補充報表」、「電價平穩機制預擬情形」，揭露電價平穩機制的規劃與實際運作情形。(c)11 月 14 日新增「委員意見摘錄」區，揭露 104~105 年度電價費率審議會各委員針對電價公式、審議機制及相關政策建言之意見。
- G. 綠色能源產業發展與推動業務：(a)風力辦公室，約每 3 個月依本局統計月報定期更新風力風電設置容量相關資訊，並不定期更新風力發電相關新聞及活動訊息。(b)綠色能源產業資訊網(<http://www.taiwangreenenergy.org.tw/>)每月發佈電子報，提供產業即時資訊、重大訊息評析與近期活動廣宣。(c)「再生能源發電設備認定及查核辦公室網頁」提供政策公布及法規變動等認定業務相關資訊，並提供申請範例、申請流程及表單下載等資訊。
- H. 再生能源發電設備認定及查核業務：已完成檢討網頁資訊，並將所有下載文件皆轉換成 ODF 開放文件格式之檔案供民眾下載。亦定期公開太陽光電競標之開標結果、相關法規修正及重大新聞(如委辦公告新聞稿、綠電認購資訊)。
- I. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：「節能標章全球資訊網」及「中華民國能源效率標示」網站，皆有專人定期維護，每天並更新節能標章獲證資訊、分級標示獲證資訊。前述網站皆已提供問答集，並留意網頁引用他人資料皆標明出處並提供連結資訊。
- J. 提供大眾法律知識業務：(a)定期檢視本局全球資訊網之能源法規項

目，以呈現最新法規資訊。(b)每季定期更新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」，且 9 月 30 日已將第三季最新資訊公告上網，查詢路徑為：「本局全球資訊網→資訊與服務→政府資訊公開→個資檔案資訊」。

K. 經費資訊提供業務：於本局網站公開經費資訊，如(a)本局、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預(決)算書；(b)於各式媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表；(c)本局(含各基金)對社會團體、人民團體、財團法人、縣市政府及個人補(捐)助案件彙總表等表件資訊。

L. 申辦電業登記業務：電業登記業務經檢視部分法規上網資料缺少附表、附圖，業於 6 月 24 日完成重行辦理上網(全國法規資料庫)作業，共計更新 40 條。可簡化民眾上網查詢方式，改善查詢公報不易及耗時缺點。

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性

### (1) 提升資訊檢索完整性

A. 政府資訊公開業務：(a)本局網站各頁面皆建立 Metadata 之「關鍵字 keyword」項目，本局同仁於申請官網資訊異動，填寫「網頁公告申請單」時，均配合填寫該網頁相對應之「關鍵字」項目，如「綠電」、「再生能源」、「減碳」等。(b)每月利用網站分析工具分析使用者網站使用行為，檢討並更新進階搜尋功能之熱門關鍵字。

B. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：(a)服務團技術案例搜尋平台於 104 年已完成產業、設備/系統及技術關鍵字等複合式搜尋方式之建置；(b)105 年強化決策者瀏覽版面功能，使用者可藉由快速篩選之方式取得所需資訊。新版網站已於 9 月正式上線，105 年瀏覽人次已達 2,769 人次。

C. 油價資訊管理與分析系統：(a)網站內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；提供「桶裝瓦斯價格」APP 下載，105 年共累積下載 8,581 次，瀏覽人數達 63,245 次。(b)建置國際原油資料(WTI、Dubai、Brent)三地價格，並將三地價格提供政府 Open Data 平台使用，105 年網站此部分瀏覽人數達 219,207 次。

D. 綠色能源產業發展與推動業務：定期檢視網站資訊檢索妥適程度，並配合測試檢驗以消除盲點。(a)風力辦公室設置「千架海陸風力資訊整合平台(www.twtpo.org.tw)」網站，依不同使用者需求分為一般版與專業版。一般版設有全文檢索可供資訊查詢、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。(b)綠色能源產業辦公室設置「綠色能源產業資訊網」網站，提供民眾最新綠色能源產業資訊與活動消息，並針對業界會員提供產業重大訊息及評析。

E. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：「energy park 網站」(www.energypark.org.tw)已提供快速搜尋與進階搜尋功能，可查詢最新能源相關新聞、交通、住宅、工業節能手法等資訊。

F. 能源技術服務業推廣：已完成「經濟部能源局能源效率分級標示管理系統(ranking.energylab.org.tw)」介面人性化與友善性改版。

## (二) 線上服務及網路參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### (1) 善用資通訊(ICT)服務

A. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：網站平台提供產業別、設備/措施別、節費排行等複合式搜尋功能，使用者可快速查詢案例資訊。

B. 政府資訊公開業務：本局網站已設置「申辦(報)業務」及「政府資訊公開/業務統計」選單網頁，提供民眾下載及查詢。

C. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：(a)已完成前三季系統資安檢測(含 SQL Injection、Buffer Overflow、Cross Site Scripting 等檢驗項目)，並進行防毒、防駭掃描。(b)已定期更新及維護資訊系統功能與資料，並於本年度 5 月開放各地承辦人員使用資訊系統，並完成登打民眾申辦案件約 11.2 萬件。(c)就資料保護部分，增加 DLP(Data Loss Prevention)，使本機機敏性資料無法任意複製、存取及傳輸，確保資料安全。(d)為增加補助合理性，105 年度改以地理資訊系統(GIS)檢視 74 個偏遠與原住民族地區共 740 個村(里)補助里程，完成檢討本年度受補助地區及各村(里)每桶之補助費用，並已完成公告。

D. 油價資訊管理與分析系統：(a)「油價資訊管理與分析系統」網站擁有 14 年最完整油品價格相關訊息，網站提供 Word、Excel 及 CSV 等表單格式供使用者下載，並提供便利數位資訊下載服務俾利學術研究，每年均有超過 100 萬次以上之瀏覽數。(b)從台灣博碩士論文知識加值系統中，以「油價資訊管理與分析系統」當參考文獻查詢，105 年被引用 160 次。(c)執行單位於 105 年已進行 7 次系統更新及維護，參與 4 場資訊安全維護作業講習。

E. 個人資料保護教育訓練：針對本局業管行業辦理個人資料保護教育

訓練，並提供線上報名服務；於訓練結束及資料保存期限屆滿後，即銷毀或刪除報名資料。

- F. 再生能源發電設備認定及查核業務：(a)建置「再生能源發電設備認定及查核辦公室」網頁提供申請表單電子檔及填寫範例，並提供簡單 Q&A 資訊，解答申請人之疑惑，以減少電話查詢量。(b)建置「再生能源發電設備認定及查核管理系統」(<http://revotri.ltc.tw/>)提供本局及委辦地方縣市政府統一之表單內容，進而提升處理效率，並能有效統計並追蹤案件辦理情形。
- G. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：節能標章線上申辦系統 ([www.energylabel.org.tw](http://www.energylabel.org.tw))已完成線上 Q&A 及常見問題(FAQ)服務，提供表單下載專區、線上申請辦理節能標章、申辦案件進度查詢、教育訓練手冊等服務，達成利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務之目標。

## 2. 網路參與多樣性

### (1) 增加多元網路參與途徑

- A. 政府資訊公開業務：已完成可將本局網頁分享至社群網站之功能。
- B. 民意溝通相關業務：已完成本局官網連結區設置連結至「公共政策網路參與平台([join.gov.tw](http://join.gov.tw))」，期能提供與民互動之服務。
- C. 高壓用電設備試驗審查資訊系統：高壓用電設備管制方式分區座談會之開會通知有提供 QR code，讓民眾可直接連結至高壓資訊系統查詢相關訊息。
- D. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：持續維護民眾信箱與微網誌。

## 三、創新加值服務構面

### (一) 促進服務的創新與加值

- A. 經濟部推動節能減碳技術服務業務：為強化節能減碳技術資訊視覺化效果，擬針對關鍵指標(如：減碳量、節省費用、投資成本、回收年限)提供使用者自訂篩選功能並以互動圖表呈現，提高易讀性與資料使用價值。目前已完成技術項目減量效益落點分析與技術服務地圖之資訊圖像化功能。
- B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：經地方政府協助轄內鄉(鎮、市、區)公所向戶政機關取得最新戶籍資料後，由資訊系統產出補助名冊，民眾申辦時不需攜帶戶口名簿(戶籍謄本)；105 年度民眾申辦次數約為 112,000 件。且 105 年新增造具補助名冊功能，將補助名冊與申請補助領據 2 合 1，民眾確認表單內容無誤後詳填基

本資料即可，有效減少承辦人員行政作業時間。

C. 高壓用電設備試驗與審查資訊系統：資訊系統網站持續提供審查進度查詢及申請書案例，簡化申辦流程並管控案件處理時間。105 年共辦理 9 場次高壓用電設備綜合審審查會議，均有邀請電電公會、電機技師公會、電器設備檢驗公會及檢驗機構等社群組織出席共同討論，進行法規執行面之意見溝通與共同參與政策規劃研訂。

D. 再生能源發電設備認定及查核業務：

再生能源發電設備認定業務採委辦地方政府辦理為主，105 年度共有屏東縣、高雄市、臺南市、雲林縣、金門縣及嘉義市共 6 地方縣市參與；105 年受委辦地方縣市政府已協助辦理逾 2,000 件以上之再生能源發電設備認定及異動相關業務。

105 年度針對委辦之縣市政府現場督考作業亦於 9 月完成辦理，而委辦認定教育訓練亦召開 4 場，包括為各地方政府之承辦人員進行 2 場為期二日之教育訓練(1 月 29~30 日)，協助屏東縣政府了解法規解釋與資訊管理系統操作之教育訓練(2 月 18~19 日及 5 月 24 日)，以及新加入之嘉義市政府(8 月 4 日)。此外，亦同時辦理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。

E. 能源局法學教育訓練：

由衍義國際法律事務所律師定期於本局駐點，提供法學知識講座與面談諮詢服務，至 11 底為止，已於本局提供 6 次法學知識講座及 24 次面談諮詢服務，有效增進局內同仁之法學知識素養。

另，5 月 13 日邀請該法律事務所所長為「法律講座—消費新觀念」主題進行演講，10 月 28 日亦邀請國立高雄大學財經法律學系陳月端教授為「法律講座—政府採購紛爭解決機制」主題提供知識與經驗分享，本局同仁均積極參與，對於為民服務皆有助益。

## (二) 增進知識分享與學習

A. 綠色能源產業發展與推動業務：「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相關知識，內容包括風力發電基本介紹、技術資源與風力發電設備設置考量因素...等。「陽光屋頂百萬座」網站設置「推動政策」、「設置資訊」及「常見問題」等資訊，提供政策法規、太陽光電基本知識、PV-ESCO 說明、出租屋頂簽約注意事項、設置流程及常見問題與回覆，讓民眾不僅可快速查詢申辦資訊，亦可學習太陽光電相關知識。

## (三) 建立內部創新機制

A. 性別主流化推動業務：

為逐步強化能源領域性別主流化推動的廣度與深度，需落實所訂定之創新方案三「培」機制包含「全面3培力」、「專家陪伴」、「濃度倍增」，並分為「培力期」、「落實期」及「深化期」3階段達成既定目標。

在培力方面，5月30日假集思台大會議中心辦理「105年度能源領域性別主流化推動說明會」；7月7日辦理「能源與性平知性之旅座談會」，邀請新竹縣市女性民間團體與會；10月13日於本局辦理「基金性別預算」專題演講，增進本局同仁對如何編列及認列性別預算之瞭解；11月29日辦理「再生能源知性之旅—大潭電廠參訪」活動，鼓勵女性民間團體參與能源議題討論。

於專家陪伴方面，已於4月18日召開第1次性別平等工作小組會議，遴選出5項重點輔導計畫，包括「完善能源供需統計機制與運輸部門能源消費調查分析」、「輔導液化石油氣產業經營與發展(2/2)」、「我國用電安全知識服務體系之研究」、「低碳能源發展策略整合研究與產業推動計畫」及「節能環境建構與知識服務應用研究」，藉由專家諮詢會議協助各計畫將性別觀點融入能源業務並落在具體行動措施，以作為其他計畫示範。

- B. 偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務：舉辦105年度1場業務承辦人員會議(4月25日)、3場核銷說明會(7月5日、7月28日及10月25日)，邀請各縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所承辦人員與會，進行業務內容討論及意見交流，以促進行政流程簡化、提高辦理效率，並集思廣益未來創新作法。
- C. 推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務：105年度共辦理6場節能標章審議會(1月29日、4月28日、6月3日、7月15日、9月26日、11月3日)，邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施討論，結合公私力量，提升政策推動之效益。
- D. 高壓用電設備試驗審查資訊系統業務：「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」於3月8日將台北、淡水辦公室調整集中至同一辦公大樓，與高壓用電設備檢驗業務與電力工程技術研究發展之研究人員合併辦公，以整合人力資源與彈性調度。

## 貳、未來精進方向

### 一、全局共同層面

1. 強化服務成效之展現：目前本局「提升服務品質作業」的辦理情形，是以條列式說明及量化數據方式呈現，故績效總報告於彙整全年成果後亦以相同方式為之；為有效展現本局「服務規劃機關」屬性特色，將來自

評作業可以針對重要工作事項或特定問題，強調解決方法及所達實際成效，逐步以質化方式呈現本局在能源業務上的服務成效。

## 二、優質便民服務構面

1. 加強服務可勝任程度：目前本局已有多項業務透過教育訓練、辦理輔導說明會等方式來強化服務人員對業務工作的熟悉度和專業能力，且有良好之辦理成效。未來可以考慮擴大辦理，納入更多業務範圍，以確保服務之專業性。

## 三、資訊網路服務構面

1. 提高網路參與多樣性：本局設置多項臉書粉絲團，並在官網設有捷徑供民眾連結，其種類涵蓋：宣導特定業務或主題、知識分享與教育，及雜誌報導。未來可以針對眾多粉絲團進行盤點、整理與分類，或提供特色簡介一覽，不僅方便民眾快速查找，亦能有效宣達政策效果。

## 四、創新增值服務構面

1. 加強提供創新服務：本局網站有提供資訊圖像化服務，包含「省電節能」與「建立環境永續發展思維」兩大宣導主題，利用圖像方式清楚呈現重要資訊，有利於民眾快速掌握重點。未來可思考如何善用此工具之優點，應用於其他能源業務項目及重大政策宣導之上，將可更有效與民溝通。
2. 加強建立創新機制：在業務推動過程中，部分業務會邀請利害關係人與會，藉由參與政策討論，集思廣益，使政策更加完善。例如：(a)「偏遠與原住民族地區家用桶裝瓦斯差價補助業務」與各地方政府承辦人員開會討論如何簡化行政流程，(b)「性別主流化推動業務」邀請各縣市女性團體參與能源議題討論，(c)「推動節能標章及能源效率分級標示申辦業務」邀請團體、學者、專家等共同參加節能標章審議會討論政策措施。未來可考慮複製此類模式至不同能源業務工作中，為本局建立更多創新機制，以提出更多有價值的創新服務。