

經濟部能源局

106 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106 年 12 月 29 日

壹、執行績效

為強化政府能源業務相關之服務效能，促使民眾在資訊及流程公開透明下，享有高效率、專業、便捷之服務，本局依照經濟部「經濟部提升服務效能實施計畫」，就各項能源業務與民服務之特性、資源與特殊作法，研訂本局「106 年度提升服務效能執行計畫」，由局內各單位秉持「公平共享」、「參與合作」、「開放透明」三大精神，以所轄重要能源業務 1 項為推動主軸，規劃各種具體作法(如：設置專案辦公室、提高服務設施合宜度...等)，以增進整體業務辦理成效及相關服務效率。

106 年本局各單位設定之能源業務細部內容包括汽柴油批發業管理、電器承裝檢驗維護登記與管理、節能標章與能源效率分級標示申辦等，經全年度推動落實，已有許多具體成果，推動績效闡述如下。

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一) 能源產業溫室氣體確證及查核補助相關業務

1. 已委託相關機關(構) 依現行公告之「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」第 14 點，為申請補助業者提供專人諮詢服務，若發現業者所提申請文件不全(包括溫室氣體確證或查證補助申請表、盤查報告書、盤查清冊及抵換專案計畫書等文件填寫有誤)，亦有專人以 e-mail 方式提醒業者修正文件，減少申辦過程所需補件次數。106 年度共核准 5 件補助申請案，核定金額達 79.5 萬元。
2. 已設立「能源產業溫室氣體減量資訊網」，除公告「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」供業者及民眾查詢，並提供相關申請表單供下載使用。
3. 另本項業務與環保署密切相關，本局亦要求辦理能源產業溫室氣體確證及查核補助業務人員，需至環保署「國家溫室氣體登錄平台」下載相關法規，包括「溫室氣體檢驗測定及查驗機構

管理辦法」、「溫室氣體認證機構及查驗機構稽查作業原則」、「溫室氣體抵換專案管理辦法」及「溫室氣體排放源符合效能標準獎勵辦法」等，並加強研析，以提升服務人員的專業性，確保其能正確提供資訊、回應問題或處理業者申辦案件。

(二) 輔導汽柴油批發業辦理登記相關業務

1. 訂定「汽柴油批發業登記證申請流程」(包括審查項目、審查費用、換/補發證照申請方式)，並於本局網頁載明申辦流程圖、申請表格及承辦單位資訊，且提供專人專線諮詢服務。另針對新申請案件研擬案件審查之標準作業程序、審查表單及審查時程等，俾使審查案件順暢完成辦理。
2. 截至 106 年度共 15 家業者向本局申請汽柴油批發業登記證，其中 1 家為離島業者(澎湖縣)，經審查後已完成登記證核發，可依法從事汽柴油批發業務，目前統計已有 234 家業者取得登記證，其中 4 家為離島業者，確實有助維護油品市場產銷秩序。

(三) 全國電器承裝檢驗維護登記管理相關業務

1. 建置並維運「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」，提供業務登記申請書表下載(含 WORD、PDF 與 ODF 格式)、滿意度調查、意見信箱(線上留言)、客服電話、e-mail 服務信箱、傳真等功能，且每月更新與本業別相關之最新消息(106 年共提供 12 則訊息)。觀察使用者對於查詢系統滿意度，有帳號之使用者，106 年各次調查結果為(1)3 月給分平均 96.26；(2)6 月給分平均 96.86；(3)9 月給分平均 96.53，至於「無帳號使用者滿意度調查」，1~5 月給分平均 90.56，成效良好。
2. 參酌 105 年度系統各程式模組使用重要性統計及使用者意見，規劃資訊系統功能程式精簡與不用程式之卸載方案；經 5 月完成相關評估與規劃及下半年與使用單位商討，已於 11 月 15 日啟用，可增進系統運作效率。另回應 105 年度使用者滿意度調查結果，106 年新增使用響應式網頁(Responsive Website Design)設計，以提高行動裝置使用之便利性。

(四) 發展綠色能源產業相關業務

1. 成立「風力發電計畫推動辦公室」、「太陽光電計畫推動辦公室」，並納入既有「再生能源專案辦公室」，另配合政府促進南北均衡發展的政策，於經濟部南臺灣創新園區內成立「太陽光電南部推動辦公室」，就近執行太陽光電政策推動。
2. 各專案辦公室主要透過設立服務櫃台、專人引導及電話專線等方式，提供申請廠商及民眾適切服務，除針對業務認定、風電相關法規、地點媒合、風力機業者或民眾設置障礙等進行資訊諮詢外，並彙整分析民眾意見作為後續推動規劃考量，以加強推廣國內再生能源設置。

(五) 推動節能標章及能源效率分級標示相關業務

1. 已成立「節能標章及能源效率分級標示辦公室」作為單一窗口，形成專業審理案件制度。能源效率分級標示申辦業務採隨到隨審之機制，縮短審理時間至 7 日內；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，提高審理效率。
2. 研修與發布能源效率基準與測試方法，研修 3 項(貯備型電熱水器、電冰箱及除濕機)節能標章產品能源效率基準與測試方法，並進行節能量估算衡量，貯備型電熱水器預估一年約可省下 146.5 萬度電，除濕機 196 萬度電，電冰箱 281 萬度電。
3. 增訂 2 項節能標章產品基準(辦公室及營業場所燈具、室內停車場智慧燈具)；修定 7 項(貯備型電熱水器、電冰箱、除濕機、道路照明燈具、溫熱型開飲機、汽車及螢光燈)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及審議會通過。
4. 規劃協同財團法人台灣大電力研究試驗中心進行 2 項產品(機上盒、空氣清淨機)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，4 項產品(電風扇、電鍋/電子鍋、包裝飲用水開飲機、LED 燈泡)能源效率測試方法實驗室一致性比對，2 項產品(電腦、電冰箱)能源效率測試方法與國際標準調和可行性之研究。

5. 持續加強審查小組對於法規與能效判定之專業能力，針對 106 年公告新訂定及修正節能標章能效基準與效率測試規定(4 項產品)及修正容許耗用能源基準與能源效率分級標示事項、方法及檢查方式(2 項產品)，辦理內部教育訓練。
6. 公告修訂 2 項(電冰箱、除濕機)產品容許耗用能源基準與能源效率分級標示事項、方法及檢查方式。

二、設計意見回饋與參與方式，促進服務切合民眾需求

(一)提供專線電話、意見信箱等平台管道，蒐集意見回饋

1. 辦理能源產業溫室氣體確證及查核補助業務：自 105 年 6 月起至迄今，接獲民眾任何「確證及查核補助相關問題」之來信或來電時，會至「民眾來信、來電洽詢事項紀錄追蹤表」登錄，至 106 年已接獲廠商來電諮詢累計達 20 件，多為詢問補助申請資格、契約簽定、請款核銷、申請展延與補助抽查等相關問題。其中 106 年本局曾接獲業者來電反映，因環保署審議時程冗長，致向本局提出抵換專案申請時，無法於補助作業要點規定之展延期程內，檢附環保署減量證明文件，以致無法向本局提出請款核銷，已據此針對抵換專案實際展延情形進行後續研討。
2. 推動節能標章及能源效率分級標示業務：提供民眾意見信箱及即時回覆服務，廣納民眾意見，另設置免付費諮詢專線供民眾、廠商諮詢相關業務、查詢案件處理進度，以精進整體服務品質。

(二)透過座談會、說明會、專家諮詢會等，與關係人互動交流

1. 發展綠色能源產業相關業務：106 年度分別於 2/8、4/10、6/20、9/4 及 11/9 在臺南及臺北共辦理 5 場次之「太陽光電系統設置溝通平台會議」，邀請台電公司、再生能源發電設備認定及查核辦公室、太陽光電公會及產業協會，就高壓併內線全額躉售、電力網工程、併網工程費用計算、併聯審查時程等相關事項，進行討論及提出改善方案。另外，辦理「推動陽光廠房說明會」15 場次，涵蓋 14 縣市各工業區、科學園區及加工出口

區，進行政策說明並蒐集民眾意見，透過問卷調查方式媒合促進太陽光電設置，總計有 1,263 人次(772 廠家)，其中計有 218 廠家表達有設置意願。且經統計，105 年 7 月至 106 年底之屋頂型同意備案量已達 789.29MW。

2. 推動節能標章及能源效率分級標示業務：已辦理 2 場(2/21、4/10)節能標章審議會，邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施；2 場(台北、台南)能源效率分級標示及節能標章產品之標示稽查暨能源效率抽測作業說明會，協助業者了解有關強制性能源效率分級標示制度，能依規定正確使用產品能源效率標示與抽測作業的相關規定、作業程序及應配合注意的事項；2 場(電冰箱、除濕機)利害關係人焦點團體座談，以瞭解能效分級標示對產業之衝擊，深入了解利害關係人對政策之滿意度與需求；2 場(台北、高雄)「節能標章推動使用作業要點」修正草案廠商說明會。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一)建置專屬網站提供如資訊公布、進度查詢、線上申報等服務
 1. 於本局網頁揭露合法取得汽柴油批發業登記證之業者名單，促使民眾掌握合法購油對象，避免向未取得登記資格之業者購入油品。
 2. 建立「節能標章全球資訊網」、「中華民國能源效率標示-能源效率分級標示申辦系統」等專屬網站，協助推動節能標章及能源效率分級標示業務。
 - (1) 設有「常見問與答專區」供申請廠商快速查詢問題；「最新消息區」公告最新活動訊息與相關法規；申辦系統設有「快顯示窗」，提醒廠商重要訊息。其他如申辦流程公告、諮詢專線、系統自動提醒文件尚未檢附齊全功能、申請表單下載等功能亦已完備。
 - (2) 除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。且能源效率分級標示經核准後，網站系統已直接產製核准文號分級標示圖檔，廠商可

自行下載，縮短取得證書時程。

(3) 持續更新基準審查系統驗證，並建立案件內部交叉審核機制，提升申辦案件處理的正確性。

3. 建置「千架海陸風力資訊整合平台」、「太陽光電2年推動計畫」及「再生能源網」等網站，促進綠色能源產業發展，除提供完整資訊介面(如推動政策、發展成果、申設流程、相關技術背景及基本常識)，並針對重要資訊設置專區，如「綠能前瞻基礎建設專區」協助推廣政府政策、「土地公告資訊專區」協助公告太陽光電地面型四大類型、六大專案、潛在場址之盤點土地可公開資訊等，便利民眾獲取資訊，106年已超過376萬瀏覽人次，具備普及宣導之效益。

(二) 引入創新科技，定期更新維護，提供更友善且即時的服務

1. 「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」推動結合地圖資訊圖像化顯示作業，增加「以電子地圖顯示查詢電器承裝業及檢驗維護業所在位置」之功能，採用內政部「地理資訊圖資雲服務平台」(TGOS)為地圖資料來源，已於4/27上線提供服務，俾利民眾快速查詢且能取得更清楚的資訊。此外，網站亦通過AA優先等級無障礙網頁檢測、取得認證標章，並訂有隱私權政策，供使用者瞭解如何於本網站蒐集、處理、利用及保護所提供的個人資料。而對於業務相關單位(各縣市政府、公會、台電公司)，依其不同需求進行系統功能新增及強化，提供更簡便且安全之資料查詢，協助主辦業務流程順暢與便利。

2. 針對綠能產業發展相關網站，定期檢視資訊檢索妥適環境與更新內容，同時設置具學習效益之知識庫服務，並依民眾與業者需求擴充相關功能；透過頁籤管理系統清楚陳列主軸架構，使民眾循序瞭解申設太陽光電發電系統之流程、相關資訊與應注意事項；定期及不定期更新政策法規、地方資訊、活動消息、公有標租等資料，106年協助公告中央及地方政府標租資訊共393件。

四、運用多元推廣策略，促進社會資源公平使用

(一)辦理作業說明、經驗分享等會議，進行服務內容推廣交流

1. 於 3/27、3/29、3/30 分別在台北、台中、高雄辦理「汽柴油批發業輔導宣導說明會」，向業者說明登記證申辦方式及應遵循規定(如：定期申報、投保、銷售對象範疇、現場實地查核作業方式等)，總計共 97 家業者參加，會中已蒐集業者反映意見，俾使業者合法經營汽柴油批發業。
2. 106 年度分別至彰化縣、雲林縣、新竹縣、臺南市、新竹市、臺北市、屏東縣、嘉義縣辦理 10 場次「再生能源設置經驗分享會」，合計有 438 人參與，除說明我國再生能源發展外，並邀請企業專家及民間達人分享再生能源設置持有之經驗，加強與地方民眾互動交流。

(二)透過網路媒體廣告、推廣活動等，宣導及建立政策共識

1. 由再生能源專案辦公室規劃辦理北、中、南、東等地區校園學生(含學童)低碳能源教育推廣巡迴列車及低碳能源宣導兒童劇，積極投入資源推廣校園再生能源知識應用及原理，縮短城鄉差距，透過深入淺出的方式，引發學生對於再生能源的興趣，建立對低碳能源的正確認知，進而落實能源教育之推動。106 年完成辦理「低碳能源教育推廣巡迴列車」65 場次(計 5,004 人次)及「低碳能源教育宣導兒童劇」41 場次(計 18,010 人次)。
2. 加強提供開放式資料(節能標章已開放 43 項產品，能源效率分級標示已提供 11 項)，消費者、廠商、學者可自行下載使用。發行「節能標章與能源效率分級標示季刊」電子檔，內容包含最新能源效率管理資訊及節能產品與技術推廣，供民眾自行下載參閱。宣導推廣節能標章及能源效率分級標示，並透過網路媒體廣告、活動進行宣導，完成 2017 產經趨勢總覽平面媒體廣告刊登，達有效的廣告效益及影響力。
3. 規劃與進行「106 年度節能標章與分級標示政策認知度調查」，訪問對台灣地區全體民眾的認知進行整體的瞭解，並比較不同地區及城鄉之差異。結果除可作為未來推動「節能標章」、「能源效率分級標示」的策略依據，更可作為鼓勵國內產業持續投

入節能產品開發的策略參考。

4. 結合政府機關、公益團體、產業公會共同辦理宣導推廣及展示活動，於 4/21~4/24 配合「2017 年高雄節能家電暨空調大展」進行 30 場社區宣導，鼓勵民眾優先選用節能標章及能源效率分級標示 1 級產品，倡導綠色消費，以提昇國家整體節約能源效益，達到節能減碳、全民省錢之目標。

五、推動政府透明治理，促進內部管理創新

(一) 推動性別主流化，建構兩性平衡環境

本局為保障兩性的權利並促進彼此的權益，106 年度以執行「全面培力」及「專家陪伴」為主，持續推動能源領域性別主流化相關工作。

1. 全面培力：透過教育、宣導方式，針對本局同仁培養廣泛的性別意識。106 年度已於 9/25、10/12 分別辦理 1 場專題演講，主題為「公民參與時代的治理：性別平等與參與式預算，如何相輔相成？」及「打開科技領域中的性別盲—具性別意涵的能源實務案例解析」。
2. 專家陪伴：邀請性平專家參與討論，提升本局同仁學習成效。本局於 4/19 由民間及本局性別平等委員召開本年度第 1 次性平工作小組會議，決議本年度除規劃建置長期溝通的交流平台，另以參與式討論方式邀請對能源議題有興趣的女性民間團體共同與會。後續於 11/14 召開第 2 次會議，由專家針對本局編列性別預算 Q&A 問答集(草案)、106 年度性平執行及檢討暨後續規劃，提出參考意見。

(二) 維護洽公環境設施，提高服務場所便利性

1. 營造優質的為民服務環境：已於 12 樓 A 棟、13 樓 A 及 B 棟電梯廳及辦公室內擺放適量植栽，並由專人照顧；本局辦公處所走廊均有平面圖及緊急逃生路線圖，亦有各單位指示圖；於會議室、簡報室及會客室提供便條紙、鉛筆；於會客室提供 iTaiwan 無線上網；於 12、13 樓 A、B 棟電梯廳提供乾洗手機、於事務科備妥血壓計、額溫槍、簡易急救箱及口套等供緊急時

使用；於 12 樓 A 棟男洗手間已建置 1 間無障礙洗手間。

2. 確保服務設施妥善：定期清洗冷氣機；每季完成飲水機水質檢驗及濾心更換；每月針對各洗手間及哺集乳室完成反針孔偵測；每年配合大樓管委會執行消防檢查並汰換故障不良之消防設備。

(三) 辦理內部教育訓練並設立與民溝通管道

1. 辦理「個人資料保護法」教育訓練：加強本局委辦計畫及業管行業人員對相關法規之熟稔程度，並於課後進行授課滿意度問卷調查，學員所提回饋意見可作為日後改善辦理方式之參考。且本教育訓練已落實個資法精神，妥善保管所有學員線上報名個人資料，並於訓練結束及資料保存期限屆至，立即銷毀及刪除該資料。
2. 辦理民眾陳情抗議業務：
 - (1) 本局依據「政風機構人員設置管理條例」、「政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點」及「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」等規定，迅速確實蒐報各項重大危安陳情請願事件之處理與預警資料，並在當日通報局長及相關單位，依循政風體系陳報本部政風處。106 年計受理或通報有關本局陳情事件 3 案，均依本局所訂定之處理抗爭陳情事件標準作業流程，視狀況成立應變小組、通報相關機關，防範事件擴大。
 - (2) 本局設有檢舉專線(02)2772-1754，並由專人接聽；106 年接獲 5 案陳情電話，其中 2 案已轉請相關業務組參考；另 2 案為陳情人不服本局歷次處理作法，經調卷整理處理情形重新回覆，未再接獲陳情；另 1 案為陳情人口頭引述法務部意見指摘本局，經本局函請陳情人提出書面佐證資料，陳情人再洽請法務部提供且經法務部函復並無陳情人口述內容之意見後，本局予以結案。
 - (3) 陳情管道調整：本局原設有檢舉郵政信箱，因長期未收到民眾檢舉，且民眾以電子郵件投訴已逐漸成為趨勢，遂於 106 年 9 月郵政信箱租約到期後停用，改設電子郵件信箱

（“ethics@moea.gov.tw”與“ethics@moeaboe.gov.tw”）供民眾使用。

（四）落實政府資訊開放公開

1. 有關預算籌編、經費執行及決算等相關主計業務，本局均依行政院主計總處函頒之主計相關法規辦理，且各項經費類別之核銷，均設有專人負責，以確保問題回應及案件處理之正確性。另藉由參加行政院主計總處、經濟部專業人員研究中心及會計處等單位所開辦之主計相關課程，俾利強化本局同仁對主計法規之熟稔及運用。
2. 於本局網站、政府資料開放平台(<http://data.gov.tw/>)公開本局、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，及本局(含各基金)於平面媒體、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，與本局(含各基金)對民間團體及個人補(捐)助案件彙總表等表件資訊。且各項經費資訊均按年/月/季定期更新，以落實資料開放、透明及共享。

六、協調跨機關合作，積極解決民眾關注問題

- （一）由太陽光電計畫推動辦公室推動中央與縣市政府公有屋頂設置、協助中央及縣市政府盤點鹽業用地、嚴重地層下陷區域、水域空間、已封閉掩埋場，協助修訂法規並專案輔導設置，協助民眾解決申設問題、地點媒合、轉介服務；並由行政院能源及減碳辦公室協助跨部會協調，加速行政流程。經統計，105年7月至106年底之太陽光電設置同意備案量達987.2 MW。
- （二）協同地方政府推動再生能源，促進偏遠地區民眾對再生能源了解，強化公民參與。例如：持續協助彰化大城鄉及雲林麥寮鄉、臺西鄉等居民籌組公民電廠，經徵詢地方意見，將規劃於雲林台西鄉、彰化大城鄉建立再生能源公民電廠模式，短期先以太陽光電為主，所需資金較為龐大之陸域風力則列為長期規劃。
- （三）解決汽柴油批發業申辦問題，近6年(101~106年)有7件因未經登記即逕行從事汽柴油批發業，而衍生裁罰、訴願或行政訴訟之案件，經檢視發現，違法業者多認為取得經濟部商業司登

記「F112010 汽油、柴油批發業」營業項目後即可合法經營，而不知「石油管理法」(第 16 條第 2 項)相關規定，106 年與經濟部商業司合作加強對業者之輔導與查核，包括：於 105 年 11 月 10 日去函經濟部商業司，針對「F112010 汽油、柴油批發業」營業項目業者辦理汽柴油批發業營業登記時，加註提醒「應向能源局辦理登記證」，並加強宣導力度；依據商業司所提供資料，委託專業機構針對 70 家汽柴油批發業進行現場實地查核，並調查市場是否有未登記業者逕自從事油品批發行爲，106 年查核後未發現違法事實。

貳、檢討與未來精進

一、加強創新做法規劃

檢視 106 年本局整體成果，各業務推動已能參照民眾意見，並配合自身業務不同特性，進行服務策略調整設計，以促進服務資源更公平地被使用，惟多數服務策略都屬延續推動作法，較少引入新資訊科技或思考新的服務策略，為能積極符合國發會推動精進政府服務效能與精神，未來將規範各單位於各項服務業務推動，應加強創新做法規劃與設計。

二、提高目標設定標準，展現不同成果效益

部分業務所辦理的內容多以例常性或支援工作為主，於辦理成效上也著重於例行成果展現，未來將透由調整目標設定規範，促使本局各單位設定更進階或具有挑戰性的推動目標，以呈現出不同於以往的執行效益。

三、釐清各項服務措施之必要性與持續性

目前網路媒體已成為主流傳播工具之一，本局各單位亦積極透過臉書(Facebook)粉絲團、YouTube 影片、雜誌報導等工具，進行政策宣導、知識分享與教育深化，未來將加強這些與民相關服務工具盤點加值，請各單位針對其所掌握的數據資料進行趨勢研析，找出能源業務需再加強的服務面向，以於符合為民服務政策精神之

下，展現本局為民服務的不同面向與成效。

四、引入公民參與發掘關鍵問題

觀察 106 年各項業務辦理情形，透由邀請重要關係人(如：學者、專家、團體)集思廣益，是常見引進創新思維的方式，惟科技日新月異，未來可規劃應用各種不同資通訊技術，建立公民參與決策制定的做法，以從作業推動初始即依據使用者意見調整，有助節省不必要的作業程序，產生更高服務價值。

五、持續簡化提升服務效能內部作業流程

本局辦理提升服務效能作業已有多年，將持續透由刪除不必要的行政程序、改善資料填報規範等方式，降低本局各單位行政負擔，同時如期如質依經濟部規範完成相關公告與資料提送。