經濟部能源署
114 年度提升服務效能執行成果說明

資料截止時間：114 年 12 月

壹、辦理提要

一、為強化政府能源相關業務之服務效能，促使民眾在資訊及流程公開透明下，享有以人為本、善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，本署依「經濟部提升服務效能實施計畫」，就各項能源業務為民服務之特性、資源與特殊作法，研訂本署「114 年度提升服務效能執行計畫」，作為本年度推動辦理依據，並將計畫公開於本署網頁周知。

二、本署依所訂「114 年度提升服務效能執行計畫」，以本署所有組室為實施對象，包括：能源政策及氣候變遷組、油氣發展及管理組、電力發展及管理組、節能發展及管理組、再生與前瞻能源發展組、再生能源設置推廣組、秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊室、法務室。

三、114 年度本署各組室參與提升服務效能之業務項目共計 13 項（各項業務如下表），已由本署督導小組依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準，包括落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面，完成檢視及評分，以瞭解各項參與業務之服務效能工作辦理情形及成果。

四、經督導小組評核，本署各組室詳實呈現所提報業務之執行成果及影響價值，可瞭解各業務積極辦理提升服務效能工作，本署「114 年度提升服務效能執行計畫」已達協助各組室持續推動提升服務效能工作之目標。綜整本署本年度推動提升服務效能之整體執行效益與影響，可歸納出以下重要成效：

（一）數位賦能，建立「AI＋OCR」人機協作典範

住宅家電汰舊補助導入 OCR（光學字元辨識）與 AI 自動審核技術，解決民眾重複填寫資料之繁複，並將審件時間縮短至 15 秒內。此舉使網路申請率提升至九成，客服應答率亦超過九成二，大幅提升行政承載力。此模式可大幅降低建檔人力成本及提高作業正確率，具備高度可複製性，值得推廣至其他需大量審核文件的政府與公共服務流程中。

（二）流程整合，深化「單一窗口」與跨機關協調

針對地熱與小水力發電，成立單一服務窗口並推動「公對公」跨

機關合作（如水利署、農水署），解決業者面對多重行政關卡之困擾。透過繪製視覺化流程圖與設置指引，有效降低業者開發門檻。將複雜行政程序「圖像化」並建立專責協調機制，能有效減少資訊不對稱，是促進業者投入開發的重要作業引導參考。

（三）韌性治理，導入通訊轉譯強化災害應變

民營電廠災害應變導入「群體資料轉譯整合功能」，將通訊資料標準化，解決緊急時刻通報資訊混亂問題，確保災害訊息能即時且精準群播傳遞，有效執行事故通報。此技術應用提升了防災預警的即時性與可靠度，對於需管理大量分散式設施的單位，具有極佳的防災管理應用價值。

（四）透明公平，標準化審查確保資源公正

民間團體補助業務建立標準化審查流程，明確列示資格與額度評估項目，並將相關資訊完全公開於官網，解決資源分配主觀疑慮，確保補助作業之公平與一致性。透過資訊透明化與審查標準化，可有效提升民眾信任度並減少爭議，落實廉能政府目標。

五、未來於推動提升服務效能工作上，本署將持續聚焦推動數位轉型與流程優化、強化制度韌性與風險治理、深化使用者導向與跨域協作三大精進方向，持續透過科技賦能與作業優化，提升各項為民服務業務之行政效能及品質。

（一）精進行政流程與全面提升數位化服務能力

1. 持續優化線上申請、申報、預審、系統整合與資料管理機制，包括地熱案場線上申請、教育訓練報名子系統、個資管理、義務申報系統及民營電業災害平台升級等。

2. 透過導入雲端、資料統計、自動化分析及介面改善，有助提高作業效率、縮短審查時程並降低紙本使用。

3. 依使用者反饋滾動調整系統功能，使系統更貼合民眾、業者與同仁需求。

（二）健全制度與法規，強化安全與風險治理能力

1. 法規修正、制度優化或認定機制建置，如地熱法規、管渠式小水力認定、補助制度設計及安全管理規範。

2. 強化災害預警機制、提升資料安全與個資保護能力，包含反詐騙整

合推動、事故通報流程、CO_2監測與災害平台通訊能力等。

3. 持續導入追蹤與稽核機制，例如業者改善追蹤、義務申報檢核、案場輔導成效等，以確保制度落實與減少風險。

（三）深化使用者導向與跨部門協作，提升政策推動效益

1. 不論能源推動、補助計畫或內部行政服務，持續以使用者需求為核心，包括簡化申請流程、強化民眾參與、提升業者申設意願與打造友善職場。

2. 重視跨部會、地方政府、民間團體及事業單位之合作，例如地熱國際觀測、民間團體補助、小水力示範案場及與自來水公司之協作。

3. 持續透過溝通平台、意見蒐集、教育訓練與社會溝通（如科普、示範案場、NGO 交流）提升政策接受度並累積推動動能。

能源署 114 年提升服務效能作業參與業務彙總表

服務類別	業務名稱	組室
數位創新加值	地熱發電單一服務窗口	油氣組
	電動運輸工具充、換電設備自主維護管理計畫作業	電力組
	住宅家電汰舊換新節能補助	節能組
	建置並導入數位人臉辨識感應機，加值本署 WebITR 差勤系統服務與效能	人事室
	處理民眾陳情、檢舉業務	政風室
	經費資訊提供、經費結報系統運用及會計月報遞送電子化	主計室
	本署教育訓練報名子系統	資訊室
	個人資料保護教育訓練	法務室
社會創新共融	對民間團體辦理能源領域會議及活動補捐助作業	政策組
	民營電廠災害防救技術服務	電力組
	設置再生能源利用輔導暨制度研析計畫	前瞻組
	小水力推動政策及程序優化	推廣組
	環境設施維護及改善	秘書室

貳、本署 114 年度為民服務業務執行績效及成果

一、數位創新加值類

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
地熱發電單一服務窗口	**1.協助辦理地熱能探勘與開發許可案件(含跨年度核發及銜接案件)**： (1)探勘許可共申請 16 案、核發 9 案。 (2)開發許可共申請 7 案、許可 1 案。 **2.協助辦理地熱能發電示範獎勵案件**： (1)共申請 2 案，簽約 6 案（含跨年度簽約案件）。 (2)共撥款 6 案，累計撥款金額達 4,200 萬 7,009 元。 **3.提供相關法規研析**：協助本署擬定包含地熱能發電示範獎勵辦法修正、地熱能探勘人或開發人辦理施工前地方說明會指引、地熱能探勘人或開發人辦理諮商取得原住民族同意參與指引等。 **4.協助辦理科普教育、案場參訪及專家諮詢會議等相關活動**： (1)專家諮詢會議 3 場次，包含 2 月 25 日地熱推動策略、8 月 5 日大屯山及 9 月 9 日宜蘭地區推動策略及台東地區推動策略，彙整相關建議做為後續推動參考。 (2)地熱科普教育宣講 4 場次，其中臺東 2 場次（8 月 29 日、11 月 21 日）、花蓮 2 場次（8 月 28 日、12 月 3 日）。累積參與人次約 300 人次。 (3)邀請地熱潛能區居民進行地熱案場參訪（臺東縣延平鄉紅葉谷綠能溫泉園區）2 場次（9 月 18 日、12 月 4 日）。累積參與人次約 50 人次。 【8 月 28 日花蓮縣萬榮鄉紅葉村地熱科普教育宣講】	**1.提供地熱能探勘與開發許可及示範獎勵申請諮詢**：針對業者申請計畫書進行書審、安排地熱能探勘與開發許可審查；另持續精進審查流程，以加速審查程序。隨著持續輔導申請與優化審查流程，114 年度新案申請較上（113）年度相比，已逐漸提升，加速民間投入地熱設置。 **2.社會溝通**：透過於地熱潛能區辦理地熱能發電科普教育、實地案場參訪等相關活動，提升地熱開發過程的資訊透明度，並優化後續溝通機制強化社會溝通，使地熱推動熱區部落居民了解地熱開發原理與流程；同步探討地熱與在地溫泉、觀光產業之複合發展模式，促進社區永續與在地共榮。 **3.國際交流**：協助籌辦國際地熱論壇，吸引超過 20 國家參與，針對地熱開發領域之先進技術、電廠開發及專案管理經驗，進行交流，並促進國際業者投入，以帶動我國地熱產業發展。

<table>
<tr><th>業務名稱</th><th>執行成果</th><th>影響及應用價值</th></tr>
<tr><td></td><td>

【11 月 21 日臺東縣延平鄉地熱科普教育宣講】
5.國際交流：協助舉辦「2025 臺灣國際地熱論壇」，吸引超過 20 國家，總計參與廠商約 500 家、700 多名國內外產、官、學、研代表踴躍參與。

【4 月 24 日 2025 臺灣國際地熱論壇】</td><td></td></tr>
<tr><td>電動運輸工具充、換電設備自主維護管理計畫作業</td><td>1.114 年「電動運輸工具充、換電設備之自主維護管理計畫」線上送件系統（下稱線上送件系統）已有 10 家電動運輸工具充、換電設備者完成申請並線上提報自主維護管理計畫。
2.線上送件系統自 114 年 8 月至 114 年 11 月止，電動運輸工具充、換電設備者上傳自主維護管理計畫，共計 152 件；上傳電動車（電動機車）公共充換電設施統計表，共計 152 件，以供後續統計與查詢使用。

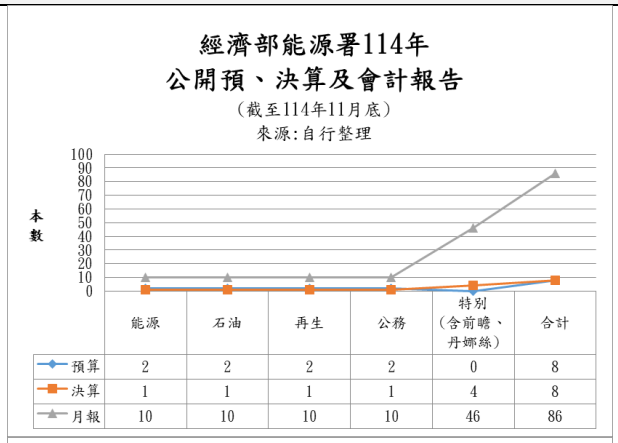
【線上送件系統網站】</td><td>1.提升業者申辦效率與資訊透明度：線上送件系統提供便捷提報界面，業者可即時查詢與追蹤案件收件狀態，並迅速掌握各設置場所資訊，提高申辦流程透明度與自主掌握度。
2.減輕地方主管機關與輸配電業工作負荷：系統使直轄市、縣（市）主管機關及輸配電業可線上收件，減少紙本申請所需的人力投入、資料登打與掃描作業，提升行政效率並降低錯誤風險。
3.強化資料蒐集能量與政策支撐：透過統一化的資料上傳機制，可累積充、</td></tr>
</table>

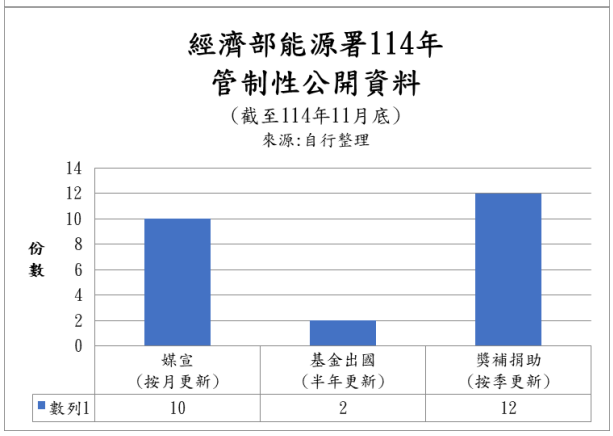
業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	 【線上送件系統-送件查詢頁面】 【線上送件系統-數據統計頁面】	換電設備相關數據，利於進行統計、趨勢分析與跨區比較，作為後續制定政策、精進管理模式的重要依據。 **4.促進作業流程標準化與智慧化發展：**系統化作業提升流程一致性，並為未來擴充查核管理、設備監控與智慧化服務奠定基礎。
住宅家電汰舊換新節能補助	1.補助專屬網站線上申辦系統自 114 年起導入 OCR 功能，民眾通過身分驗證進入系統後，依序上傳申請文件圖檔，系統會自動辨識資料內容（包含姓名、地址、編號、日期等）並自動帶入對應欄位，再由民眾進行確認或修正，有效簡化網路填表程序，優化申辦服務體驗及使用滿意度。112 年至 113 年網路申請比例超過八成，114 年已提高至九成，成為民眾申辦家電汰舊補助的首選管道。 【經濟部「住宅家電汰舊換新節能補助」網站】	**1.以科技簡化流程，提升申辦效率與民眾便利性：** (1)過往民眾需重複上傳及手動輸入資料，流程繁複。導入 OCR 後，可自動辨識文件內容並即時帶入欄位，大幅減少填寫時間。 (2)系統操作流程更直覺、順暢，民眾肯定度高達 98.2%，有效提升使用意願並擴大服務普及性。 (3)OCR 技術成功降低民眾負擔，具有高度可擴散的應用價值，可供其他政策線上化改革參考。 **2.客服管道多元化，提高回應效率與服務彈性：** (1)補助服務提供專線電話諮詢與智能文字客服，民眾可依需求彈性選擇。滿意度達 98.3%（諮詢專

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	2.補助客服中心電話線路已擴增為30線接聽與10線外撥，每週話務高峰期間配置固定客服專員，即時受理民眾問題諮詢，並就客訴案件進行處理與回覆，114年民眾進線量達19.9萬通，客服應答率達92.2%，優於112至113年表現（82.2%）。 3.補助專屬網站運用生成式AI技術，升級智能文字客服系統，具有「問題選單」、「關鍵字」及「AI智能問答」等多元互動方式，可快速解答民眾問題或提供指引，另可切換為「真人文字客服」，以滿足特殊諮詢需求，114年智能文字客服累計應答次數達25.5萬次，比113年（9.7萬次）成長2.6倍。 4.本補助持續精進OCR功能於案件掃拍建檔之應用，以「文件整表辨識」取代「手動框選辨識」，使紙本案件建檔需時縮短至每件僅約3.3分鐘。審核階段則整合運用AI自動化審核與資料庫勾稽等技術，可同時處理約300件申請案(約2,000張圖檔)，並於15秒內完成，再進行人工複審確認，原則控制於7日內審結，並依審核結果辦理撥款或通知民眾退補件。 5.本年度截至目前為止，家電補助共受理145.8萬台，已審核通過143.9萬台（進度98.7%），完成撥款139.5萬台（進度96.9%）。如依申請台數推估，已促成住宅部門節電9.9億度，減碳49萬噸，帶動家電市場銷售額約437.5億元。 【透過YOUTUBE提供「住宅家電汰舊換新節能補助」線上申請教學】	線）與96.8%（智能客服）。 (2)智能客服可即時處理大量重複性問題，促進前端分流；文字客服轉人工比例由4.71%降至0.55%，顯示能有效掌握多數問題。 (3)電話客服與智能客服協作，使高峰期服務仍維持穩定品質，提升民眾信任與行政服務體驗。 **3.技術導入強化審查效能，建立可擴散的人機協作典範：** (1)運用OCR與AI技術大量減少建檔與勾稽作業時間，AI初審能迅速篩選案件，人工複審則確保最終品質。 (2)補助審件中心每日最大審案量能可達6,000件，大幅提升行政承載能力與作業韌性。 (3)此模式具高度可複製性，可供其他機關導入以提升政策執行效能與公共資源運用效率。
建置並導入數位人臉辨識感應機，加值本署	本署已完成數位人臉辨識感應機之建置與導入，成功加值WebITR差勤系統之服務功能與操作效能。系統自上線以來，使用情形穩定，114年度平均每月辨識打卡約1萬次，每日平均約500次，	**導入數位人臉辨識感應機，不僅提升差勤管理效能，強化本署安全性、便利性與數位治理能力。**

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
WebITR 差勤系統服務與效能	廣泛適用於本署全體同仁（含約聘僱）、駐署 PO 人員及委外警衛等各類使用者。 透過人臉辨識進行進出紀錄，可即時、正確地記載到離時間，並自動串接至每日差勤資料，減少人工登錄錯誤與行政負擔，提升差勤管理之精準度與效率。 【本署數位人臉辨識感應機】	**1.提升安全衛生與免接觸便利性：**可於配戴口罩下完成辨識，免接觸操作，有效降低傳染風險，符合後疫情職場防護需求。 **2.強化差勤紀錄真實性：**人臉辨識具專屬且難偽造特性，可杜絕代打，確保出勤資料真實公正。 **3.提升作業效率與減少等待時間：**免攜物快速打卡，辨識流暢，可減少尖峰排隊並提升整體差勤作業效率。 **4.改善使用體驗，提升服務便捷度：**走到鏡頭前即可完成打卡，操作直覺友善，強化同仁滿意度並利於系統長期推動。
處理民眾陳情、檢舉業務	1.本署依據「政風機構人員設置管理條例」規定，迅速確實的蒐處各項貪瀆不法事證及重大危安陳情請願事件之預警資料。 2.本署接獲陳請及檢舉案件(含自行受理及上級長官交查)，均依照相關法規詳加查辦，以期勿枉勿縱，並視案情查察結果回復檢舉人並陳報首長或經濟部政風處。 3.本署自行受理陳情及檢舉案件，除一般信函檢舉，並設有檢舉電子信箱 boeethics@moeaboe.gov.tw 及專線（02）2772-1754，且由專人處理。 4.為使民眾陳情檢舉管道更加暢通，本年度已將檢舉管道資訊置於本署官網首頁。 【本署官網設置檢舉管道】	**1.強化貪瀆預警與風險控管：**依規定即時蒐處貪瀆與危安預警資料，提升機關風險感知與治理能力。 **2.提升案件查辦品質與公正性：**陳情與檢舉案件均依法查辦並回復結果，落實勿枉勿縱，強化行政透明。 **3.拓展檢舉管道與便利性：**設置電子信箱與檢舉專線，由專人受理，提升通報效率。 **4.提升民眾參與與可近性：**將檢舉管道置於官網首頁，使民眾更易取得資訊，促進廉政參與與監督功能。

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
經費資訊提供、經費結報系統運用及會計月報遞送電子化	1.藉由參加行政院主計總處及本部會計處等單位所開辦之主計相關課程 4 人次，強化本署同仁對主計法規之熟稔及運用，且就各項經費類別之核銷，設專人負責。 2.於本署網站及政府資料開放平台公開本署、前瞻基礎建設特別預算、丹娜絲颱風災後重建特別預算、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預算書 8 本、決算書 8 本及會計月報 86 本；本署（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 10 份；本署（含各基金）對民間團體及個人補（捐）助案件彙總表 12 份、基金出國經費執行表 2 份。 3.彙整主計相關法規及經費核銷常用表格等資料，更新國外出差旅費報支要點 1 個及「國外出差旅費報告表」表格 1 張，置於全署公用區之「★主計服務園地」資料夾。 4.於署內辦理 2 場教育訓練，包括 114 年 3 月 21 日「債權及債權憑證管理研習」、114 年 5 月 23 日「政府採購核心程序入門、預算編審及經費運用」數位學習課程。 5.依能源三基金業務運作情形及最近年度收支狀況，妥適規劃財務，滾動檢討、評估最適定存利率，辦理定期存款事宜 15 次。 6.因應本署風險控管項目修訂，辦理修訂內部控制制度 1 次。 7.持續推動政府電子化及無紙化作業： (1)運用行政院主計總處建置之共用性經費結報系統，串聯歲計會計資訊管理系統、國庫電子支付系統、線上簽核檔案管理系統，使本署部分公務預算執行從申請、核銷、撥款至原始憑證封存等流程全數於線上進行者計 413 張傳票。 (2)持續辦理公務與特別預算執行狀況月報表及會計月報電子化傳輸作業計 112 次，能源 3 基金會計月報電子化傳輸作業計 30 次。另 114 年增修本署基金會計系統功能，將收支估計表匯入行政院主計總處建置之特種基金歲計會計資訊管理系統。	**1.提升經費管理正確性與內部控制品質：** (1)同仁熟稔主計法規後，能更精準回應核銷問題，提升案件處理正確度。 (2)強化內部審核機制可提前發現不符規定事項，降低審計查核風險。 **2.強化政府資訊公開與民眾信任：** 預決算、月報及補助彙整資料公開，提升政府透明度並增進民眾監督、信賴與參與公共事務之意願。 **3.精進法規知識運用與行政效能：** (1)主計法規與常用表格集中管理，提升同仁查詢便利性與制度一致性。 (2)教育訓練增進債權管理、採購與預算程序理解，提高作業品質。 **4.提升資金運用效益與風險控管能力：** (1)辦理能源三基金定存業務，提升基金收益與資金調度效益。 (2)修訂內控制度，俾利有效控管風險項目。 **5.推動電子化作業促進節能與效率：** 電子化及無紙化流程減少紙本遞送成本與遺失風險，降低憑證存管壓力並提升行政效率，符合節能減碳政策。

<table>
<tr><th>業務名稱</th><th>執行成果</th><th>影響及應用價值</th></tr>
<tr><td></td><td>




【本署網站及及政府資料開放平台公開資料】</td><td></td></tr>
<tr><td>本署教育訓練報名子系統</td><td>本署教育訓練報名子系統自導入後，整體運作效益大幅提升，包括：
1.系統化作業有效減少紙本表單使用，不僅節省大量紙張與列印成本，也降低人工收件、彙整及存檔所需的時間，使行政流程更為環保與精簡。
2.報名子系統已與既有的會議室借用系統完成整合，讓同仁在規劃教育訓練時能同步處理場地預訂事宜，作業流程更直觀便利。
3.系統亦可配合人事單位辦理教育訓練時數登錄作業，透過自動化資料串接，減少人工填報錯誤並提升時數管理的精準度。
整體而言，該子系統不僅提升內部行政效率，也促進資源整合與資訊透明化，對本署教育訓練業務帶來顯著的正面成效。</td><td>教育訓練報名子系統不僅是行政流程的優化工具，更展現本署在數位創新與永續治理上的積極作為。
1.提升行政效率並落實永續治理：透過數位化報名與線上流程串接，成功解決以往紙本流程繁複、資訊不易彙整及時效不足等問題，大幅提升行政效率並減少人工作業錯誤。無紙化作業亦有效降低紙張使用量，符合節能減碳與環境永續的政策方向。
2.優化使用體驗並強化跨單位協作：在服務對象的實質體驗上，報名子系統整合會議室借用與人事時數管理功能，使承辦同</td></tr>
</table>

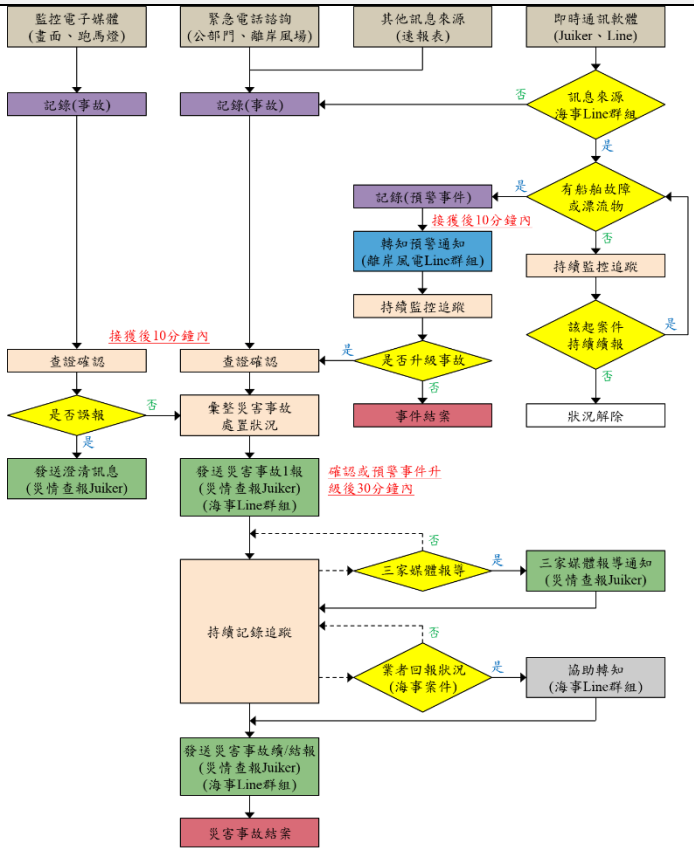
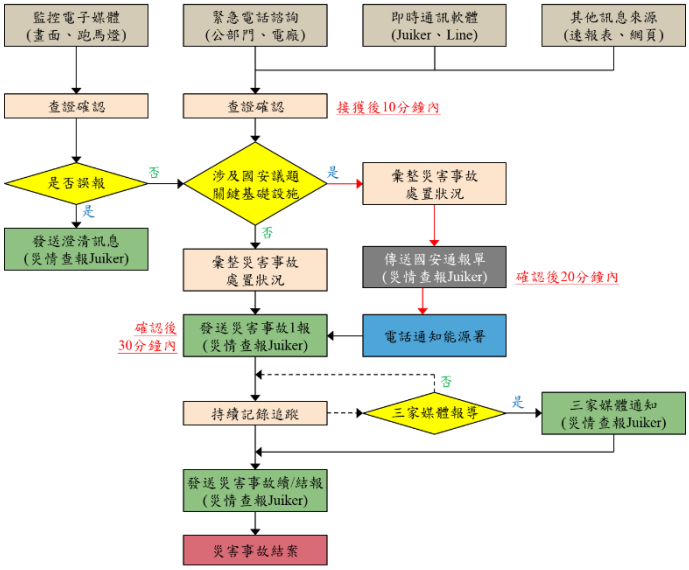
<table>
<tr><th>業務名稱</th><th>執行成果</th><th>影響及應用價值</th></tr>
<tr><td></td><td>

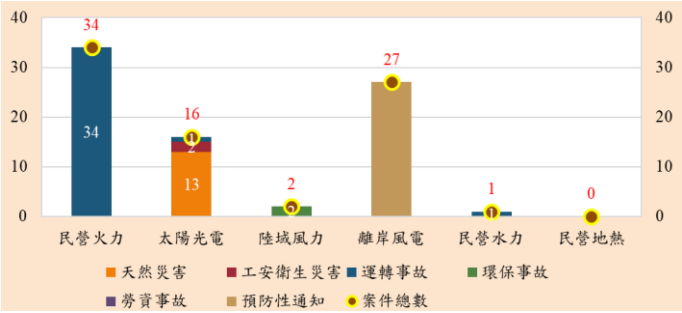
【報名系統後台畫面】</td><td>仁能在單一介面完成訓練規劃、場地預訂及時數登錄等環節，流程更直觀順暢，降低協作溝通成本。此一整合型數位服務模式，有助提升跨單位合作效率，並促成更透明、即時的資訊流通。
3.累積數據價值並具擴散應用潛力：系統所累積的訓練資料可提供後續課程規劃之參考，促進資源更有效運用，亦具可複製、可推廣至其他業務系統之應用價值。</td></tr>
<tr><td>個人資料保護教育訓練</td><td>114 年度整體執行合計共 3 場次（不含線上）的個人資料保護教育訓練，總參訓共 440 人次，包括：
<table>
<tr><th>日期</th><th>訓練名稱</th><th>類型</th><th>參訓人次</th></tr>
<tr><td>3 月 5 日</td><td>主管行業個人資料保護教育訓練（電業、公用天然氣與加油站業）</td><td>實體</td><td>257</td></tr>
<tr><td>5 月 5 日</td><td>委辦計畫個人資料保護教育訓練</td><td>實體</td><td>74</td></tr>
<tr><td>5 月 6 日至 5 月 9 日</td><td>委辦計畫個人資料保護教育訓練（影片課程）</td><td>線上</td><td>45</td></tr>
<tr><td>10 月 21 日</td><td>署內同仁個資教育訓練暨通報演練</td><td>實體</td><td>49</td></tr>
<tr><td>10 月 23 日至 10 月 31 日</td><td>署內同仁個資教育訓練暨通報演練</td><td>線上</td><td>15</td></tr>
<tr><td colspan="3">合計</td><td>440</td></tr>
</table>

【個資教育訓練講座（委辦計畫）講義電子檔】</td><td>**1.強化整體個資安全意識：**教育訓練涵蓋主管行業、委辦廠商及署內同仁，提升跨單位對個資保護的重要性認知。
2.提升風險辨識與防護能力：透過案例解析與情境演練，使與會者能主動辨識資料風險並於作業中避免漏洞。
3.完善管理措施與明確權責：課程同步檢視各單位管理流程，促使個資安全措施更為周延、權責更清楚。
4.強化事故應變與通報能力：模擬個資事故情境，使人員熟悉通報及處置程序，有效縮短反應時間。
5.提升數位環境下的資料保護水準：加強雲端與系統使用之操作指引，強化主管行業與廠商的資料保護能力，整體提升個資防護層級。</td></tr>
</table>

二、社會創新共融類

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
對民間團體辦理能源領域會議及活動補捐助作業	1.為維持補捐助審查作業之一致性，已建構標準作業審核流程，包含是否符合作業要點規定之資格審查項目（如申請程序及應備文件），以及審查補助額度評估項目（包含活動性質、對本署業務推動助益、執行方法之可行性、預期參與活動人數、預算編列合理性等評估項目）。 2.相關申辦資訊已置於本署網站首頁/能源法規/法令規章/綜合類/經濟部能源署對民間團體辦理能源領域會議及活動補助或捐助作業要點，供查詢及下載使用。亦可透過本署資源手冊查詢相關申請程序及業務聯絡窗口。 3.已設置專人諮詢窗口，提供申請補（捐）助者諮詢及協助回應申請應備文件缺/補件等問題，確保資訊提供的正確性及服務友善性。 4.114 年已受理達 119 件補（捐）助活動案件申請。 【透過本署網站提供相關申辦資訊】	**1.提升補助制度之公平與透明度：**透過明確規範申請資格，避免因性別、年齡、地區等因素產生差異對待，確保補（捐）助制度公平一致。另限定不得重複承攬相關委辦計畫，有助維持資源配置之公正性。 **2.資訊公開完善，強化民眾可近性：**補助作業要點全面公開於官網及資源手冊，申請者可即時查詢規定、流程與聯絡窗口。 **3.審查流程標準化，提升作業品質：**建構一致化審查流程，明確列示資格審查與額度評估項目，確保審查基準一致且具可預測性。 **4.建立服務窗口，強化輔導能量：**專人提供文件諮詢、補件協助，減少申請錯誤並提升案件完整性。
民營電廠災害防救技術服務	1.整合「工研院緊急應變諮詢中心」之全年 24 小時災害監控服務機制與架構，提供本署及所轄管民營電業即時獲知疑似災害相關資訊，或於事故發生後，有效率地查證及彙整各式資訊，執行災害事故通報作業。 2.參照相關法規規定與災害通報需求，建立民營電廠災害事故監控諮詢服務平台作業手冊，納入災害事故類型評估準則、服務機制、災情蒐集作業、災情通報、追蹤分析作業等程序，值勤人員依此作業手冊執行事故監控、諮詢、通報等作業，確保服務品質，並作為持續改善之基礎。	**1.提升災害通報即時性與準確性：**透過多元資訊來源與電話、即時通、簡訊等多重聯繫機制，確保災害事故於 30 分鐘內完成彙整回報，提升應變反應速度與資訊完整度。 **2.強化事故追蹤與災情釐清能力：**持續追蹤事故案件發展並即時更新災情資訊，協助本署掌握事故態樣與影響範圍，支援後續應變與決策作業。

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	 【民營電業（離岸風電）災害事故通報程序】  【民營電業（火力、水力、陸風、地熱、光電）災害事故通報程序】 3.辦理 4 場次災害事故通報作業程序說明會議，加強民營電廠於發生各類型災害或緊急事故時，廠內人員落實向各級主管機關進行通報作業，以及相關通報內容、方式及程序等資訊。	**3.促進民營電業通報配合度與應變能力：**透過說明會與通報指引宣導，強化民營電業對通報責任之理解與執行，提升第一線人員於災害發生時之即時反應能力。 **4.建立主動式通訊與預警機制：**建立跨單位即時通訊群組，提高訊息傳遞覆蓋率，促進主動監控與預警，降低通報延遲風險。 **5.提升通訊系統整合與自動化效能：**運用群體資料轉譯整合功能，結合多線自動撥接與通話紀錄機制，提升通報效率與查證可追溯性，具高度擴充與應用價值。

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	4.建置「群體資料轉譯整合功能與介面」，透過通訊資料標準化與自動轉譯機制，可於災害當下迅速透過群撥方式，傳遞災害通知給可能受影響的民營電業，確保災害監控運作穩定並符合災害應變管理實務需求。 5.根據統計，114 年總計紀錄 53 件事故通報，包含民營火力電廠 34 件、太陽光電 16 件、陸域風力 2 件、民營水力 1 件。另有 27 起離岸風電相關案件，屬於有潛在發生離岸風電災害事故的風險，但實際尚未成災的預防性通知事件。  【114 年度監控案件統計】	
設置再生能源利用輔導暨制度研析計畫	1.設置「再生能源義務（用電大戶）服務網」（https://www.reo.org.tw/）提供義務用戶申報相關資訊，如輔導窗口聯絡專線及電子信箱，並將常見問題以問題集形式說明，累積至 114 年網站瀏覽約 48,000 人次。 【提供「常見問題集」說明服務】 2.業於 114 年 2 月 20 日辦理 2 場次說明會，針對「再生能源義務用戶申報計畫書說明」及「再生能源義務用戶申報運轉資料說明」輔導義務用戶，參與人次如下： (1)申報計畫書說明：約 190 人次。 (2)申報運轉資料說明：約 200 人次。	**1.縮小資訊落差，提升政策可近性：**透過多元管道，包含線上說明會及服務網方式宣導，可解決義務用戶因所在地區不同，而有接受之資訊落差情形。 **2.強化申報輔導，降低作業負擔：**為協助義務用戶申報，已設立專案辦公室並置專線電話及聯絡信箱，以專人方式服務義務用戶，解決用戶申報各項問題，以節省申報時間及減少所提供資料錯誤之機率。 **3.優化流程設計，提高申報效率：**持續精進檢討申報流程及簡化申報表單，以加速義務用戶及申報審查流程，可更清晰確認履行義務量及申報應檢附文件，以減少案件補正頻

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	 【辦理再生能源義務用戶申報運轉資料說明會】 3.精進及簡化申報表單，加速義務用戶申報，截至114年，服務義務用戶數達498戶。	率，提高義務用戶完成申報作業比率。
小水力推動政策及程序優化	1.完善「公對公」模式及跨單位溝通協調： (1)本（114）年度規劃小水力旗艦行動計畫，將透過經費及行政協助水利署（3,500萬/年）及農水署，加速盤點河川及農圳等潛力場域，並於本年辦理小水力推動推動平台會議2場次，邀請相關場域主管機關（水利署、農水署及台水等）協商案場進度控管及盤點機制等，並由本署定期綜整，俾利掌握小水力推動進度。 (2)為協助場域主管機關完善標租程序，本年度業參與水利署4場次及農水署2場次程序討論會議，分別就電業申設、場域建置及公民參與等面向提出建議，以促使主管機關建置標租範本，提供各地方分署據以執行。 (3)本年度成立「小水力發電單一服務窗口」提供法規諮詢及申設輔導服務，並協助民間自提案場檢核可行性。已辦理單一服務窗口說明會議1場次，並協助5案民間自提案場檢核可行性，及透過專線協助30案案場規劃諮詢。 (4)本年度辦理社會溝通對焦會議及正式會議各1場次，邀請專家學者及NGO團體等，就旗艦計畫及未來政策推動面向進行討論，以強化社會溝通並廣為蒐集外界意見。	**1.完善「公對公」模式及跨單位溝通協調：** (1)透過「小水力發電單一服務窗口」，深化「公對公」模式並提供法規諮詢及申設輔導服務，利機關、業者及一般民眾瞭解小水力發電開發及推動之相關知識。 (2)為強化跨單位溝通，已辦理2場推動平台會議，強化小水力「公對公」模式推進。今年度共增加30處，約有10MW之潛能，其中7案已於114年度辦理招標。 (3)為健全法制與行政環境，本年度就外界關注之管渠式小水力議題進行研議，並邀請機關、業者及NGO團體辦理2場次研商會議，對焦推動措施及監管機制，刻正研擬相關法規與配套作法，以擴大小水力發電應用範圍。 (4)自115年起推動「小水力發電減碳旗艦計畫」，精進我國小水力推動政

<table>
<tr><th>業務名稱</th><th>執行成果</th><th>影響及應用價值</th></tr>
<tr>
<td></td>
<td>

小水力減碳旗艦計畫社會溝通對焦會議(5/19)

小水力示範獎勵意見交流會議第一場次(9/29)

小水力示範獎勵意見交流會議第二場次(預計11/25)

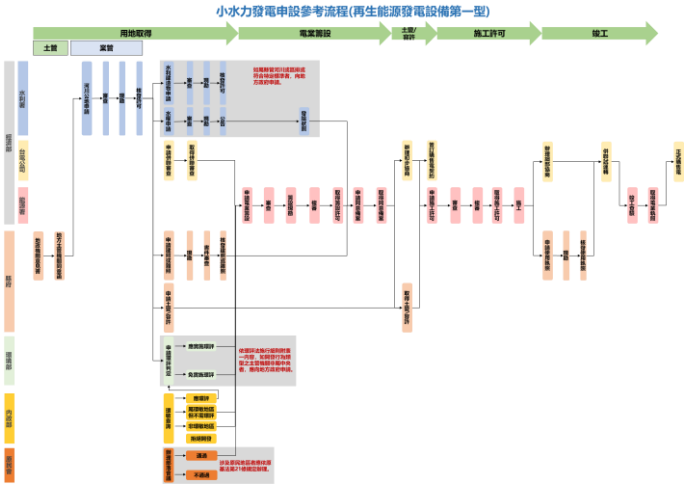
小水力單一服務窗口說明會議(10/30)

小水力第一次推動平台會議照片(1/20)

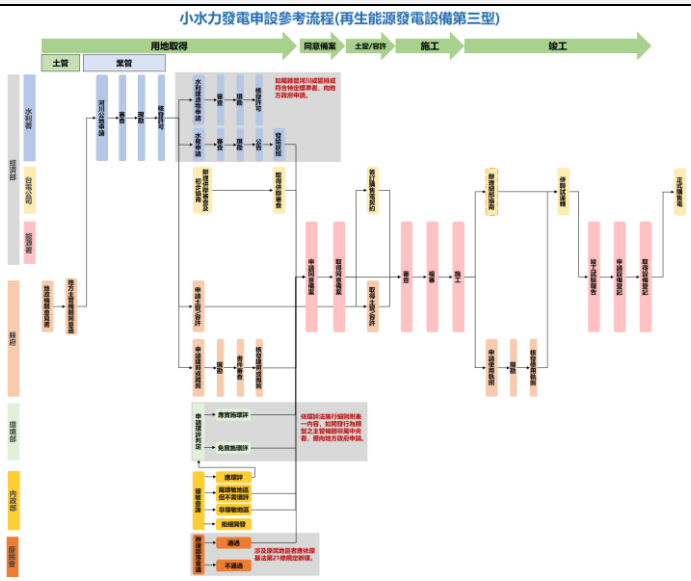
小水力第二次推動平台會議照片(4/1)

管渠小水力研商會議第一場次(8/4)

管渠小水力研商會議第二場次(9/4)

【辦理 8 場次社會溝通、示範獎勵、單一服務窗口、推動平台及相關專家學者諮詢會議】
(5)本署已研擬小水力示範獎勵辦法（草案），並辦理 2 場次說明會，以推動小水力結合公民參與、友善環境及複合利用（防災）等政策方向，並加速拓展設置點位。
(6)為加速推動管渠小水力，召開研商及專家諮詢會議各 1 場次，討論認定要件及申設程序，以納入相關作業流程，提供主管機關及業界依循。
2.小水力發電設備設置指引：已納入再生能源設置管理辦法，刻正進行法制作業，俟發布後接續辦理相關說明會，邀請中央及地方等相關主管機關及業者，說明自評表等申設程序機制，以引導業者完善地方溝通及環境保護等相關面向。
3.小水力發電申設參考流程：已繪製參考流程圖，並於推動平台會議提供業者檢視，後續由單一窗口提供外界參考，並以網頁或推動平台等管道，提供外界相關資訊。


【小水力發電申設參考流程圖（第一型）】
</td>
<td>
策，加速我國潛力場域盤點，以持續提供可開發地點予業者參與，穩健發展小水力發電。
2.小水力發電設備設置指引：
(1)配合法制作業進度辦理說明會，引導業者完善地方溝通及環境保護等相關面向。
(2)另為環境友善及強化小水力發電與社區公民之連結，刻正建立小水力示範獎勵制度，已辦理 2 場次意見交流會議，以符合外界期待，後續機關及業者可朝向本獎勵機制設計案場，增加小水力發電案場之功能，深化再生能源利用價值。
3.小水力發電申設參考流程：
彙整小水力發電申請之主要流程，提供外界一套可視化的操作方法，降低小水力發電的參與門檻，增加業者設置意願。並減少因程序複雜或資訊不對稱而延宕的行政作業時間，以縮短案場開發進程。
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>業務名稱</th><th>執行成果</th><th>影響及應用價值</th></tr>
<tr><td></td><td> 

【小水力發電申設參考流程圖（第三型）】
4.透過上述行政措施，水力發電裝置容量已達 2,123.86MW（小水力 181.59MW），順利達成年度目標 2,122MW。
5.另盤點新增 30 處可開發小水力潛力案源，預估發電產值達 21.83 億元，其中 7 案已於本年度辦理招標，並將透過單一窗口持續追蹤案場建置及潛力盤點進度。</td><td></td></tr>
<tr><td>環境設施維護及改善</td><td>1.辦公環境綠美化：
(1)每季辦理地板清潔與打蠟，維持整潔美觀。
(2)於電梯廳、辦公室與會議室布置植栽，綠美化環境。
2.提升服務設施使用便利性：
(1)於各樓層設置自動酒精噴霧機強化防疫。
(2)會客室提供 i-Taiwan 無線上網。
(3)會議場域備妥文具供即時使用。
(4)事務科提供血壓計與急救用品。
(5)增設男用無障礙廁所與哺乳室。
(6)配置微波爐及蒸飯箱供同仁加熱餐食。

</td><td>1.改善空氣品質並增進同仁身心舒適度：以植栽配置提升空間自然氛圍，並具淨化空氣、舒緩情緒與減壓效果，營造更舒適的工作環境。
2.打造友善、便利且具包容性的職場環境：哺乳室、微波爐、蒸飯箱、會議文具與無線網路等設施完善，搭配簡易醫療用品與自動酒精噴霧機，滿足日常工作與多元同仁需求。
3.提升辦公設備可靠度並增進作業品質：面對建物逐年老舊，持續汰換故障設備、強化空氣品質與改善廁所設施，確保硬體維持良好功能並提升使用安全與效率。</td></tr>
</table>

業務名稱	執行成果	影響及應用價值
	 【提供便利安全的辦公環與設施】 **3.辦公設備增購、汰換及維護：** (1)維護彩色印表機提升文件品質。 (2)外窗增設吸排扇與定期清洗冷氣，改善空氣品質。 (3)飲水機定期檢測更換濾心。 (4)洗手間與哺乳室進行反針孔偵測保障隱私。 (5)消防設備依規汰換。 (6)公務車汰換為電動車以減碳。 (7)部分窗戶更新，以提升通風與隔音。 (8)修繕廁所設施，並配置自動馬桶坐墊塑膠架。 **4.辦公區域安全維持：** (1)各樓層提供平面與逃生路線圖。 (2)13 樓配置警衛維持安全並協助訪客。 (3)監視系統更新延長影像留存。 (4)實施夜間留署通報、CO_2濃度監測與緊急避難包配置。 (5)定時辦理防火避難設備檢查，並補足濃煙逃生袋。 **5.提升總機服務品質：** (1)強化電話禮儀訓練，並完成總機語音雙語化。 (2)增設自動代接功能，確保同仁不在座位時仍可即時接聽來電。	**4.強化辦公場域安全，降低職場風險：**辦理公共安全檢查、設置警衛與電梯出入口控管，並提供避難包與落實夜間管理措施，全面提升災害應變與人員安全維護能力。 **5.增進外部服務效率與滿意度：**總機人員即時判斷需求並適當轉接，縮短來電等待時間，提升民眾與外部單位之服務體驗。

附件

經濟部能源署 114 年提升服務效能自行考核結果

受考核單位：能源署

評核項目				總分
一、創新性（30%）	二、效益及影響（40%分）	三、可持續性（15%分）	四、擴散應用（15%分）	
27.4 分	37.8 分	14.3 分	13.4 分	92.9 分

※ 評核項目及重點

依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核作業

評核項目	評核重點
1.創新性	服務策略或措施有別於現行作法。
2.效益及影響	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。
3.可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。
4.擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。