

台北西區營業處 100 年度 7 月至 12 月提升服務品質執行計畫考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目成績 (1000 分)						總分
優質便民服務構面 (600 分)			資訊流通服務構面 (200 分)		創新加值服務構面 (200 分)	
服務流程	機關形象	顧客關係	資訊提供及檢索服務	線上服務及電子參與	提供創(新)意服務情形	
280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	200 分	
265	165	150	95	95	185	955

二、考核項目優點、缺點及建議改善事項：

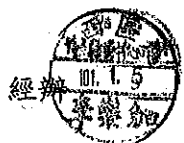
考核項目	優點	缺點	建議改善事項
1. 服務流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務中心已設置 6 個交談式櫃檯，各櫃檯均為單一窗口，可綜合受理各項申辦業務。 2. 由志工主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。 3. 服務中心設置服務牌號抽取系統，依序受理用電申請服務。 4. 配合北部客服中心後送案件處理系統，提供標準化高效率之服務，以提升公司形象。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫中訂有「申辦手續不全者，力行一次告知補正…」，於用戶洽詢時，未主動提供「一次告知單」，以提醒申請人應準備資料，避免多次補件情形。 2. 櫃台服務人員於案件受理時，未主動提供網路櫃台「線上查詢」功能相關資訊，併向申請人說明如何使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動提供「一次告知單」，以提醒申請人應準備資料，避免多次補件情形。 2. 建議主動提供網路櫃台「線上查詢」功能相關資訊，併向申請人說明如何使用。

<p>2.機關形象</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 2. 辦公時間及服務項目標示清楚。 3. 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、輪椅使用坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施，並定期維護。 4. 提供書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 5. 設置特定地點，提供用戶諮商服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 暫停服務櫃台未標示代理人或代理窗口。 2. 計畫中訂有「定期舉辦服務人員在職訓練及各單位經驗分享，以強化服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，…」，其執行期間訂為「持續辦理」，應改為定期辦理。 3. 服務中心及各服務所均設置無障礙設施、明確標示愛心鈴、愛心行道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施…」，其中、愛心鈴、愛心行道應改稱服務鈴、輪椅使用坡道。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議標示代理人或代理窗口。 2. 建議改為定期辦理。 3. 應改為服務鈴、輪椅使用坡道。
<p>3.顧客關係</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月均辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善服務措施及執行績效。 2. 落實用戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討用戶意見反映之處理機制及標準作業程序。 3. 應用戶要求，安排各級主管在營業時間內與用戶當面會商處理其陳情與申訴事項。 4. 有關用戶陳情申訴案件均於標準期限內處理完成。 	<p>無</p>	<p>無</p>

4. 資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序), 並確實執行。 2. 網站(頁)公開服務措施、文宣品(如顧客服務白皮書、宣導資料)及出版品、常見問答(FAQ)、活動/服務消息等資訊。 3. 定期更新、維護網頁資訊與超連結, 確保資訊標題與內容一致性與超連結之正確性。 	<p>計畫中執行方法有關「提升資訊檢索之完整性與便捷性」之(1)~(3)項, 其執行期間訂為「持續辦理」, 應改為「配合資訊處更新作業辦理」。</p> <p>應改為「配合資訊處更新作業辦理」。</p>	<p>執行期間訂為「持續辦理」, 應改為「配合資訊處更新作業辦理」。</p>
5. 線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣用戶申辦電子帳單, 宣導「e帳單! 享電費減收優惠」, 響應政府推動節能減碳政策, 共同為資源保育盡一份心力。 2. 本處網際網路設「處長信箱」、「本處e-mail 帳號」, 提供民眾多元化的電子參與途徑。 3. 針對「處長信箱」、「本處e-mail」, 提供民眾多元化的電子參與途徑。 	<p>計畫中執行方法訂有提供各類線上服務, 如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務, 其執行期間訂為「持續辦理」應修訂為「已提供相關服務」。</p>	<p>執行期間訂為「持續辦理」應修訂為「已提供相關服務」。</p>

<p>6.提供創(新)意服務情形</p>	<p>1. 設置快速服務櫃台，對於辦理復電、過戶、中間抄表等簡易事項由快速服務櫃台服務，以免用戶久候。</p> <p>2. 與自來水公司第十二區管理處新莊服務所建立聯合服務平台，採用同一窗口辦理過戶、通訊地址變更、金融機構代繳、電子帳單跨機關聯合服務。</p> <p>3. 利用資訊科技推動網路繳款服務或電話語音提醒繳費、自報抄表指數、電子帳單服務、新增設用電申請先施作管路等服務。</p>	<p>1. 提出有價值的創意服務1.對外服務面向(2)服務項目改造中「檢討非必要之服務並予終結」及「客服中心外撥服務」等2項，因與創新無關或非屬單位創新業務，建議刪除。</p> <p>2. 計畫中注重服務措施執行方法的效能性執行方法(1)「定期檢討各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，…」，其執行期間訂為「每月辦理」，建議修訂為「提出創意措施日期後，訂定定期辦理期間」。</p>	<p>1. 與創新無關，亦非屬單位創新業務，應予刪除。</p> <p>2. 應修訂為「提出創意措施日期後，訂定定期辦理期間」。</p>
----------------------	---	---	---

備註：請將受評核之「創新(意)服務計畫」作為本表附錄。



經理



課長

經理



副處長



處長

台北西區營業處 100 年度 7 月至 12 月提升服務品質執行計畫考核結果統計表

考核項目成績 (1000 分)						總分
優質便民服務構面 (600 分)			資訊流通服務構面 (200 分)		創新加值服務構面 (200 分)	
服務 流程	機關 形象	顧客 關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創(新)意 服務情形	
280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	200 分	
265	165	150	95	95	185	955