

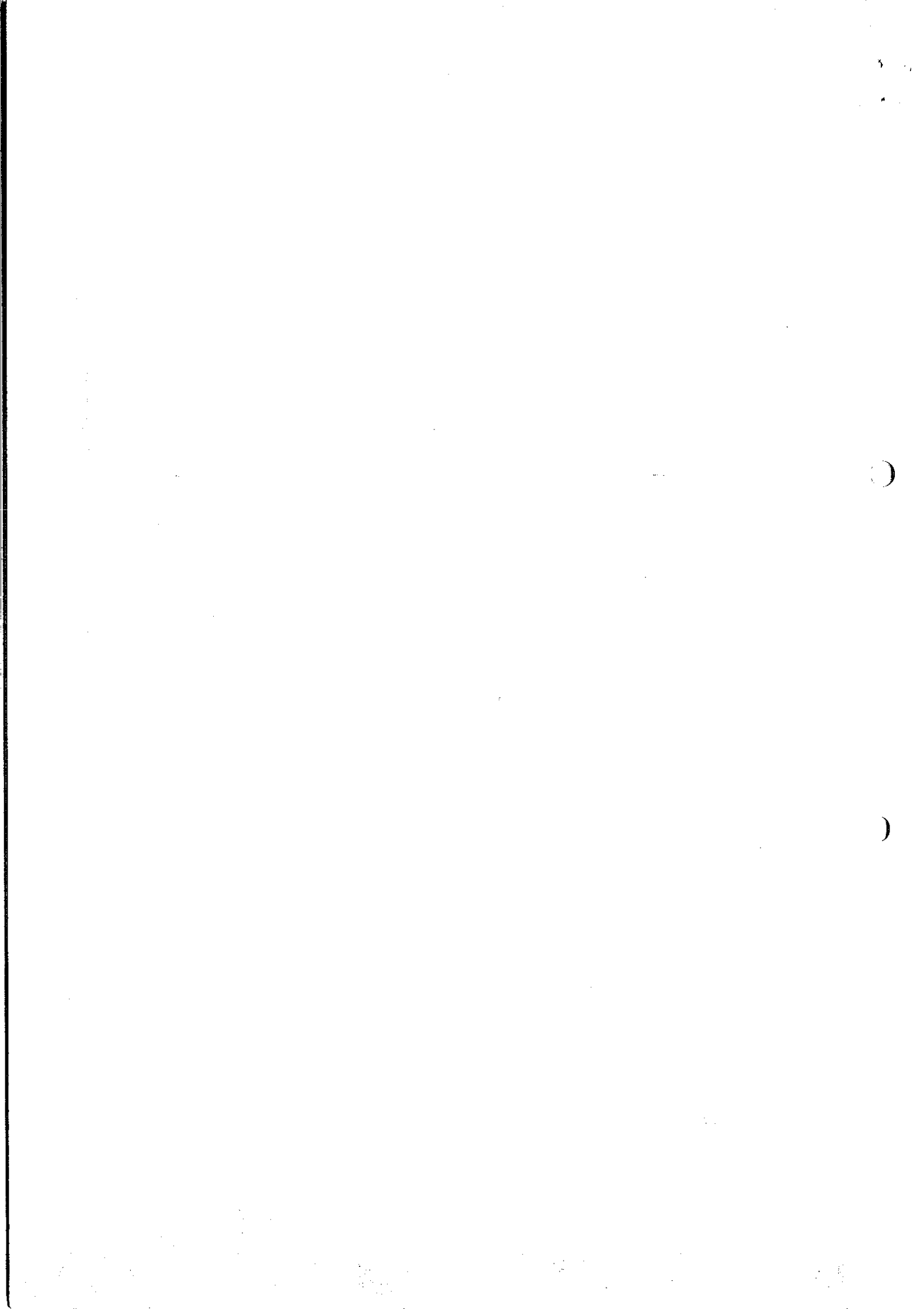
台北西區營業處 101 年度 1 月至 6 月提升服務品質執行計畫考核結果彙整表

一、考核成績：

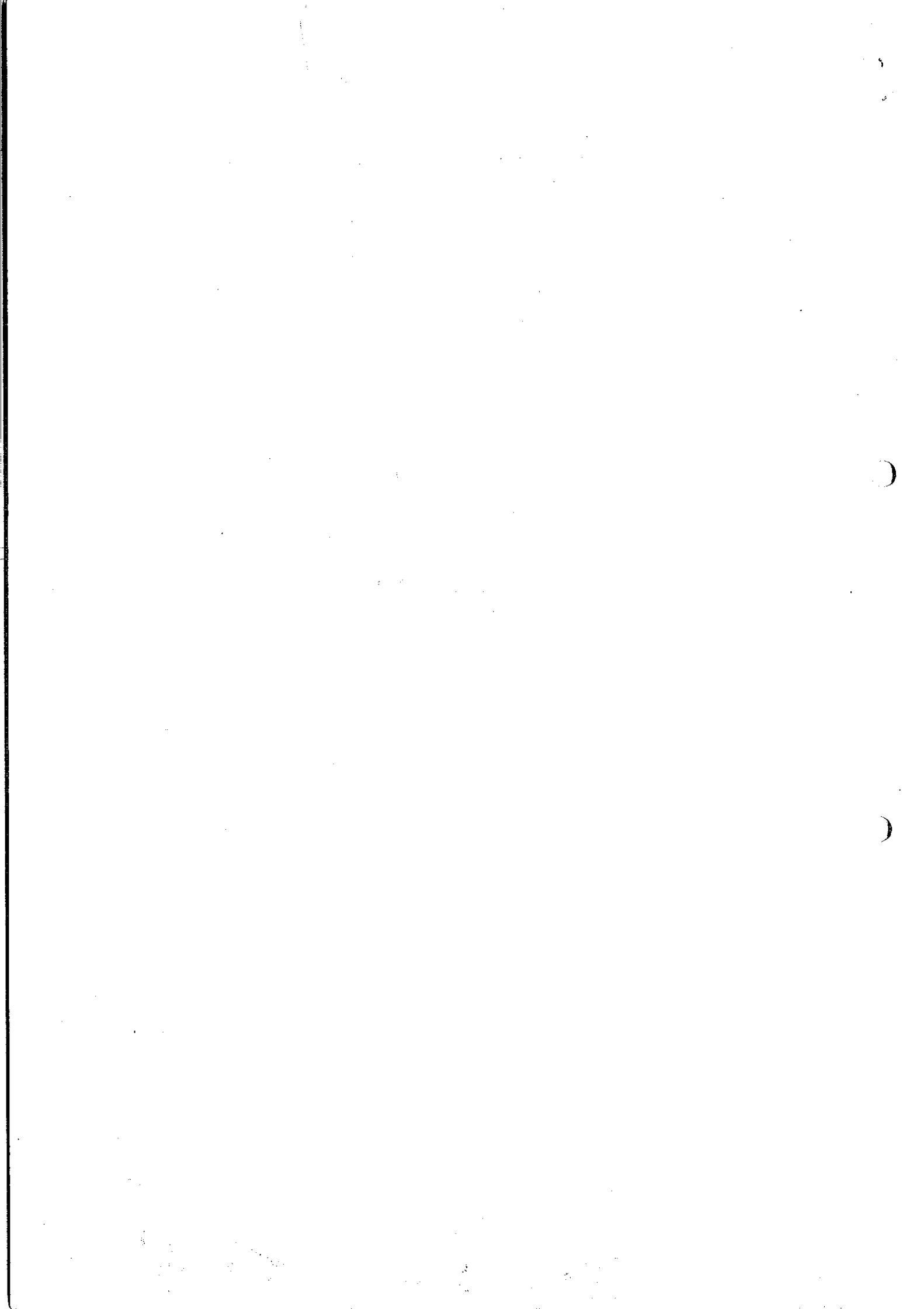
考核項目成績 (1000 分)						總分
優質便民服務構面 (600 分)			資訊流通服務構面 (200 分)		創新加值服務構面 (200 分)	
服務 流程	機關 形象	顧客 關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創(新)意 服務情形	
280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	200 分	920
250	150	150	95	95	180	

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 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。</li> </ol>
2. 機關形象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</li> <li>2. 辦公時間及服務項目標示清楚。</li> <li>3. 提供書寫桌椅、文具、老花眼鏡、充電服務等便民措施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 暫停服務櫃台未標示代理人或代理窗口。</li> <li>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，…」，其執行結果應作成相關紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應標示代理人或代理窗口。</li> <li>2. 應作成相關紀錄。</li> </ol>



2.顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 有關用戶陳情申訴案件均於標準期限內處理完成。</li> </ol>	無	無
3.資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網際網路依據「政府資訊公開法」主動公開本處基本資料、服務措施、活動消息及執行計畫等重要資訊與文宣品。</li> <li>2. 網際網路資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。</li> </ol>	<p>服務消息中奉准調整本公司各類用電電價如公告事項,自97年7月1日0時及97年10月1日0時起調整相關訊息,應立即更新。</p>	應立即更新
4.線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	無	無



<p>5.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. 服務時間彈性調整：如候收櫃檯中午不休息，繳費服務不中斷及客服中心 24 小時服務等作法。</p> <p>3. 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>4. 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. 延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動(2)「各項創意服務措施均已納為標準服務並設立標準作業流程…」，其執行期間訂為「持續辦理」，建議修訂為提出創意措施日期推廣至其他區處期間。</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. 執行期間訂為「持續辦理」，建議修訂為提出創意措施日期推廣至其他區處期間。</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>
----------------------	--	---	--

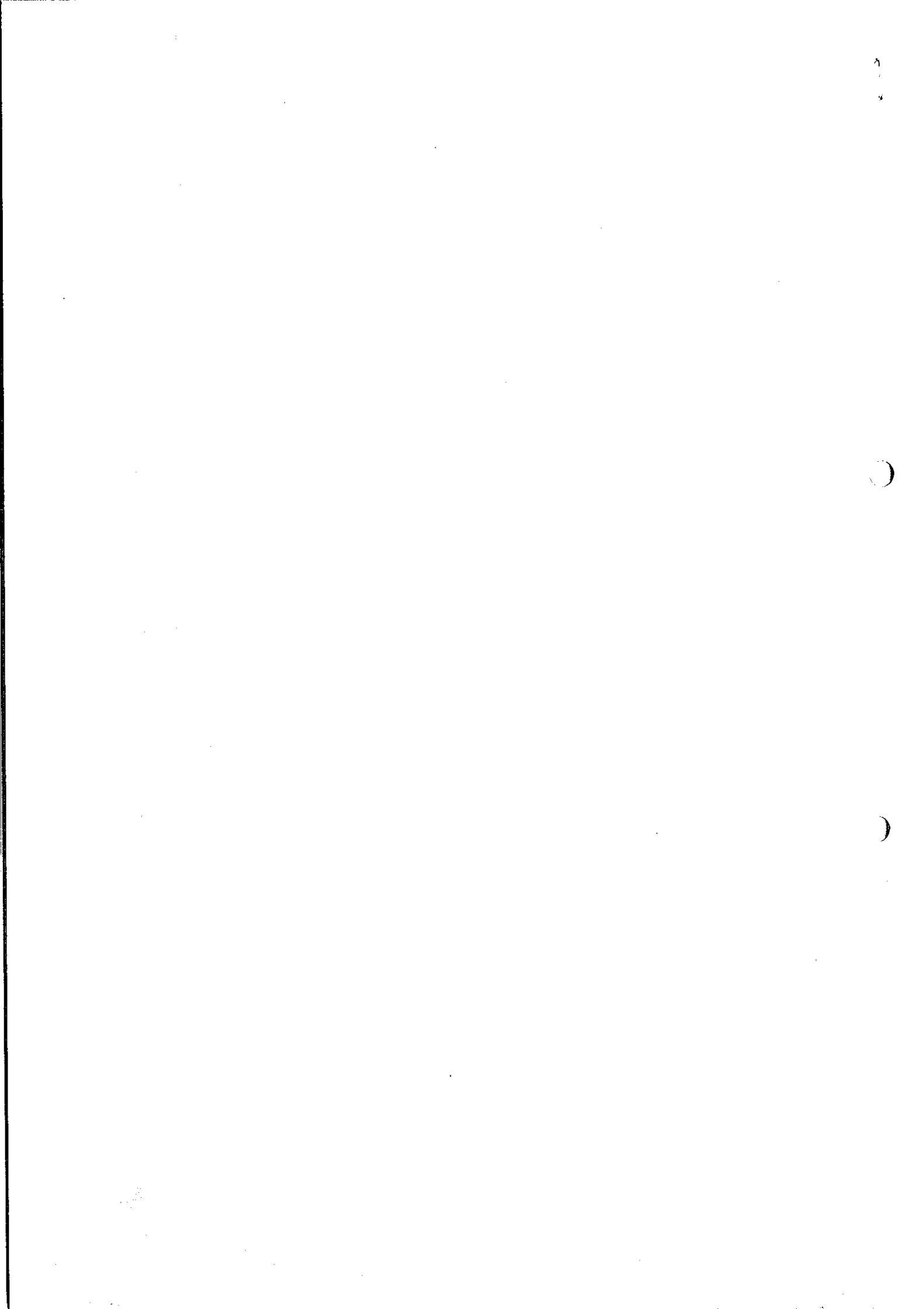
備註：請將受評核之「創新(意)服務計畫」作為本表附錄。

經辦  課長  經理  副處長  處長 



台北西區營業處 101 年度 1 月至 6 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)		創新增值服務構面 (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	
250	150	150	95	95	180	920





# 建立與民眾溝通及宣傳理念之平台

## 壹、專案總說明

### 一、個案背景與問題描述

台電公司日前基於「合理價格、節能減碳、照顧民生」等三大原則進行電價合理化方案，雖立意良善、盼可落實節能減碳與保護環境的目標，但仍造成民眾反彈，與用戶溝通面臨瓶頸。而創新就是創造顧客價值，提昇企業競爭力，面對快速變動的環境下，對現有的工作改進，以增進工作效率提升公司運作績效。故此次提案便是希望利用宣傳工具搭起台電公司與民眾之間的橋樑，弭平兩者間認知的鴻溝。

### 二、採用解決方法

☆ 設置電視廣播系統併配合辦理有獎徵答。

### 三、實際效益

- 1、樹立台電正面企業形象並建立民眾正確用電相關知識，塑造用戶對公司良好觀感。
- 2、因應今年電價合理化所造成之衝擊，灌輸民眾正確節電知識以達節能減碳之目標；並宣導發電、輸配電乃至於受理用電案件之同仁工作內容，以建立台電同仁用心為民服務之正面形象。
- 3、用戶瞭解基本用電常識可減少民眾臨櫃詢問之次數、減少用戶等候受理之時間。
- 4、根據等候線理論，服務性工作的延誤恐造成公司的信譽受損，而有時中心難免湧現人潮，故宣傳電視的設計可分散民眾注意力，降低等候時產生的不耐，無形中保護公司信譽。

## 貳、新服務解決手法

- 一、於服務中心購置具節能標章認證之電視。
- 二、規劃各種節目以達宣傳效果，例如，節約能源篇：教導日常用電時省電妙招；核能發電篇：讓民眾了解核電廠之運作及台電公司各項安全措施；台電服務篇：介紹各單位業務內容(發電、輸變電、配電、施工處

等)爲了穩定供電背後所做的努力；區處業務介紹：播放各項民眾常辦業務之辦理方法與注意事項等；利用各種節目建立正面形象與加強民眾體諒心理，以順暢公司與用戶之溝通管道。

- 三、設計有獎徵答問券，內容設計爲宣傳電視中可得知的、關於台電及用電相關之常識，透過簡單的問券增強民眾的印象，並以印有台電標誌的實用禮物(例如：環保餐具、環保購物袋等)作爲獎勵。

