

台北西區營業處 101 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	
260	170	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. 服務中心設置 6 個開放式櫃檯，各櫃檯均為單一窗口，可綜合受理各項申辦業務。 2. 志工主動招呼用戶、協助用戶檢視攜帶證件是否備齊，並告知作業程序 SOP，及引導用戶至櫃台辦理。 3. 主動提供用戶「一次告知單」，以提醒申請人應準備資料，避免多次補件。 4. 主動向用戶提供網路櫃台可「線上申辦及查詢」等相關業務，可節省時間與人力、物力。 5. 推動有感與有禮服務，志工及巡迴服務人員，主動親切招呼用戶所需服務業務，並代為抽取號碼牌及引領至櫃台人員辦理。 	<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. 應「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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應標示代理人或代理窗口。 2. 為避免服務疲乏，需積極定期辦理服務禮儀訓練或採實地觀模方式以求服務用戶零缺點，並作成紀錄。

2. 機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供舒適、明亮、整潔、具地方文化特色之洽公場所。 2. 辦公時間及服務項目、服務流程標示清楚，營業廳設置之收費、用電申請等取號機，用戶進入營業廳大門即可明顯看見，服務動線清楚且便利。 3. 提供書寫桌椅與範本、文具、老花眼鏡、手機電動機車充電服務與腳踏車、汽機車充氣等便民措施。 4. 敦親睦鄰部分，營業廳設置有愛心鈴、血壓計、體重計、輪椅，手機、電動車充電插座與機、汽車充氣站，提供民眾緊急需求展現貼心服務，並保持最佳使用狀況。 5. 營業廳設置有兩台電視，播放業務宣導、電價調整之相關影片與文宣及本公司攝影比賽得獎作品。 6. 營業廳玻璃窗裝設有業務宣導之遮陽窗簾，不但美觀且具宣導效果。 7. 營業廳設有藝文及節能展示專區，藝文區展示具地方文化特色之作品與照片，均附註有故事性之簡介或說明，節能區則結合APP 程式提供用戶上網查詢電費與日常生活節電「小撇步」。 8. 提供 DIY 自助櫃台，供用戶查詢各類申請案件進度與公司最新公告消息。 	無	無
---------	--	---	---

3. 顧客關係	<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. 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。 3. 有關用戶陳情申訴案件均於標準期限內處理完成。 4. 設置櫃台票選（由臨櫃用戶圈選及建議改善事項）每月最佳服務人員。 5. 定期拜訪大用戶，提供節電方法與最適切契約容量，以期減少電費支出。另舉辦大用戶座談會，研議供電品質。 	無	無
4. 資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 網際網路資訊標示，配合政府電子化入口網提供分類檢索服務。 3. 即時更新本處各類服務資訊（如為民服務、停電公告等）。 	本處對外網頁之服務時間延續午休時段服務用戶應即予更新。	應立即更新。
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. 本處網際網路設有「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. 全天候開放的網路櫃檯、客服中心服務網。 	無	建議營業廳設置平版電腦供用戶點閱公司業務宣導或查詢資料。

快

<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. 服務時間彈性調整:如候收櫃檯中午不休息,繳費服務不中斷及午休時間延續受理各項業務。</p> <p>3. 與自來水公司第十二區管理處建立聯合服務平台,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、軍眷優待等跨機關聯合服務。</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>5. 設置預約服務櫃檯,大綜新設案件或多件中抄結費。</p> <p>6. 設置行動櫃檯,配合節能宣導或自來水公司,深入社區大樓服務,拜訪社區總幹事或里長,約期於晚上或假日至社區或里民活動中心服務,形塑公司創新貼心服務。</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。



經理



副處長



處長



台北西區營業處 101 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	
260	170	150	95	95	185	955