


台北西區營業處 103 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 及顧客關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創新 服務情形	
300 分	300 分	100 分	100 分	200 分	
295	295	95	90	186	962

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	改善事項 辦理情形	備註
一、優質便民 服務。	<ol style="list-style-type: none"> 單一窗口提供隨到隨辦「貼心全方位櫃台服務」包括：用電話詢、快速受理、外語及多種語言服務、網路櫃台(提供 35 項)線上服務，及提供電話/傳真/郵遞申請、跨區處服務，代辦瓦斯、自來水、電信之過戶、通訊地址變更等業務。 走動式服務：配合用戶用電需，提供五到「到府、到校、到廠、到院、到里」服務。 特殊服務：①新增設預約送電。②非上班時間復電。③終契拆表者當日申辦即予復電。④午休延續受理及繳費服務。 設有「下班時間申請用電書類投遞箱」，供民眾於下班時間投遞申請文件，以突破服務時間限制。 	<p>新進人員經驗較不足。</p>	<p>建議櫃檯由資深及新進人員穿插擔任並定期輪調。</p>	<p>實工作輪調及加強教育訓練。</p>	
二、機關形 象。	<ol style="list-style-type: none"> 提供完善核心設施及一般設施，服務人員親切有禮。 設有志工服務及設有 DIY 櫃台供用戶自行上網查詢用電相關資訊。 設置辦公場所自主檢查表，隨時保持洽公環境整潔。 	<ol style="list-style-type: none"> 老花眼鏡需定期保養 申請用電告示有待改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 訂定認養制度關心用戶使用之設備。 建議依現場環境規劃整體服務動線。 	<ol style="list-style-type: none"> 訂定營業廳各項設備使用檢查表，由主辦負責每天上班前檢視。 已委託廠商設計改善擬於 8 月底可完成。 	
三、顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 定期做用戶滿意度調查與每年委外調查一次及趨勢 	<p>針對委外滿意度調</p>	<p>加強服務人員全方位訓練。</p>	<p>已持續辦理服務人員在</p>	

	<p>分析。</p> <p>2. 依公司「用戶陳情處理要點」、「與情通報標準作業程序」辦理用戶現場及非現場之建議、抱怨及與情案件，並落實用戶意見反映後續追蹤處理，</p> <p>3. 訂定本處新聞與情處理機制及標準作業程序。</p>	查建議改善部分應加強訓練		職訓練，並定期追蹤將辦理情形陳處長核後納入檔卷。	
四、資訊提供及檢索服務	<p>1. 對外網頁主動揭示各類資訊及服務措施，如各類規章用電申請流程區處活動等。</p> <p>2. 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	「資訊流通服務構面」部分應予加強	「資訊流通服務構面」部分應符合用戶需求及其便捷性。	已請本處服務e點通小組編寫用戶分類Q&A資料，並請將製作妥之Q&A掛於網頁供用戶參閱。	
五、線上服務及電子參與	<p>1. 透過線上參與使用戶利用網路線上申請各項用電及電子帳單等服務，讓民眾不用出門即可申辦各項用電服務及繳費或查詢用電資料，達到網路便捷化及無紙化目標。</p> <p>2. 利用各種村里民聚會、節慶活動等場所，向用戶主動宣傳各項電子化服務。</p>	部分民眾未能瞭解線上服務功能及電子參與等相關訊息	建議櫃檯服務人員伺機向用戶推廣線上服務及電子帳單。	目前線上服務及電子帳單績效有進步且持續努力中。	
六、提供創新加值服務情形	<p>1. 依本處創新機制及運作要點積極提創議案。</p> <p>2. e化型服務：廣為運用網站、部落格、facebook及APP等，傳播公司訊息，讓用戶足不出戶，線上一指通。</p> <p>3. 濟弱好公益、台電傳播愛-主動關懷弱勢，提升公司形象。</p> <p>4. 電費行動好E-Line：利用智慧型即時line停復電同仁，減少停電加速服務用戶。</p> <p>5. 落實執行「深耕節能小尖兵、創新力行好將來」。</p> <p>6. 參訪得獎單位擷取可供學習之標的，落實水平推展執行及檢討效益。</p>	加強創新執行效益	請水平展開推廣	各創新小組負責人訂有執行SOP並積極推廣。 	

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：



北西區營業處 102 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 及顧客關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創新 服務情形	
<u>300</u> 分	<u>300</u> 分	<u>100</u> 分	<u>100</u> 分	<u>200</u> 分	
295	295	95	90	186	962