

**台北西區營業處 103 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
<u>優質便民服務</u> 構面 (600 分)		<u>資訊流通服務</u> 構面 (200 分)		<u>創新加值服務</u> 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	<u>100</u> 分	<u>100</u> 分	<u>200</u> 分	
295	295	95	90	186	962

**二、考核項目優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形：**

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、服務流 程。(295 分)	1. 單一窗口提供隨到隨辦「貼 心全方位櫃台服務」包括： 用電諮詢、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。 2. 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。 3. 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。 4. 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。 5. 提供便捷省時的 APP 中抄優 質服務。	新進人員 經驗較不 足。	1. 建議櫃檯由 資深及新進 人員穿插擔 任並定期輪 調。 2. 製作各類申 請用電填寫 範例及學習 書讓新進人 員參照。	實工作輪 調及加強櫃 檯教育訓 練。	
二、機關形象 及顧客關 係。(295 分)	1. 提供完善核心設施及一般 設施，服務人員親切有禮。 2. 設有志工服務及觸控式電 腦與 DIY 櫃台，供用戶自行 上網查詢用電相關資訊，與 流覽本公司影音。 3. 設置辦公場所自主檢查 表，隨時保持洽公環境整 潔。 4. 服務櫃檯設有臨櫃即時滿 意度調查，每月定期做用戶	1. 老花眼 鏡需定 期保養 2. 申請用 電告示 有待改 善。 3. 針對委 外滿意 度調查 建議改	1. 訂定認養制 度關心用戶 使用之設備。 2. 建議依現場 環境規劃整 體服務動線。 3. 加強服務人 員全方位與 服務禮儀訓 練。	1. 訂定營業 廳各項設 備使用檢 查表，由主 辦負責每 天早、中上 班前檢視。 2. 已委託廠 商設計改 善，並於 12 月底完成。	

	<p>滿意度調查與每年一次委外滿意度調查與趨勢分析檢討改進。</p> <p>5. 依公司「用戶陳情處理要點」、「輿情通報標準作業程序」辦理用戶現場及非現場之建議、抱怨及輿情案件，並落實用戶意見反映後續追蹤處理，</p> <p>6. 訂定本處新聞輿情處理機制及標準作業程序。</p>	善部分應加強訓練。		3. 擴大辦理服務人員服務禮儀及專業知識訓練，並由業督定期追蹤將辦理情形陳處長核後納入檔卷。	
三、資訊提供及檢索服務。(95分)	<p>1. 對外網頁主動揭示各類資訊及各項為民服務措施、交流天地、各類規章用電申請流程、電力生活館常見問答、施政計畫、業務統計及研究報告、服務滿意度、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」部分應予再加強	「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。	
四、線上服務及電子參與。(90分)	<p>1. 透過線上參與方便用戶利用網路線上申請各項用電及申辦電子帳單等服務，讓民眾不用出門即可申辦各項用電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	<p>1. 建議櫃檯服務人員伺機向用戶推廣線上服務及電子帳單。</p> <p>2. 請新供、處理課及各服務所同仁，善用外勤工作與用戶接觸機會，大力推廣網路櫃檯與電子帳單。</p>	目前線上服務及電子帳單績效有進步且持續努力中。	
五、創新服務情形。(186分)	<p>1. 依本處創新機制及運作要點積極提創議案。</p> <p>2. 「圖資即時通，搶修早點通」針對事故搶修實際需求，研擬實施方案。</p> <p>3. 「我的行動電力APP」廣為運用網路櫃檯、部落格、facebook及APP多個服務網等，傳播公司訊息，讓用戶足不出戶，線上一指通。</p> <p>4. 「濟弱好公益，台電傳播愛」主動關懷弱勢，提升公司形象。</p> <p>5. 「繳費線上傳，停電不憂煩」利用Juiker軟體手機版測試成功應用，達到減少</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計劃並積極推廣。	

	停電加速服務用戶績效。 6. 落實執行「深耕小尖兵，創造好將來」。 7. 參訪得獎單位擷取可供學習之標的，另俟上述五大創新技術成熟，推廣其他區處水平執行及檢討效益。				
--	--	--	--	--	--

備註：1. 「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形填於『改善事項辦理情形』欄，倘需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」(依附錄 1 格式撰擬)自行管控至改善完妥。

2. 請將受評核之「創新服務計畫」作為本表附錄 2。

**經辦：**

**課長：**

**經理：**

**副處長：**

**處長：**

附表 3
------

**北西區營業處 103 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
<u>優質便民服務構面</u> (600 分)		<u>資訊流通服務構面</u> (200 分)		<u>創新加值服務構面</u> (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