

北西區營業處 105 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
優質便民服務面向 (400 分)		資訊流通服務面向 (300 分)		創新加值服務面向 (300 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	
200 分	200 分	100 分	200 分	300 分	
198 分	197 分	98 分	191 分	291 分	975 分

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
1. 服務流程	<p>1. 全功能單一窗口提供「貼心全方位櫃台服務」，包括：用電諮詢、快速受理、網路櫃台線上一指申辦服務等多元整合便民服務。</p> <p>2. 由專人受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，方便用戶多重管道申辦各項業務。</p> <p>3. 透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程，並即時上拋至 DCIS，讓用戶透過網路、APP 等便捷多元查詢管道，及時掌握案件進度。</p> <p>4. 提供「約期供電」服務，用戶可與本處約定供電時間，如無法如期供電，即以電話通知用戶協商更改日期，避免逾限，耽擱用戶用電時程。</p>	<p>新進人員較不熟稔各項業務處理流行。</p>	<p>對新進人員多辦教育訓練。</p>	<p>由經驗豐富同仁擔任導師從指導，並於每週二服務禮儀訓練中即對新成員加以說明各部門主辦業務概況，及同仁心得互相分享提升專業知識。</p>	

2. 機關形象及顧客關係	1. 營業廳掛設雙語服務項目、用電申請處理流程圖及處理期限，方便洽公用戶瞭解申辦項目、申辦所需日程及應攜帶之文件。 2. 編印「接聽電話應注意事項」分發各部門與服務所加強宣導注意接聽電之語調，以展現服務熱忱，提升應對技巧。 3. 用戶陳情申訴案件於期限內處理完成。	1. 電話禮貌測試成績未達滿分。 2. 服務人員回應問題正確率未達滿分。 3. 內部顧客滿意度調查，未針對調查結果進行PDCA分析運用，確保績效產生。	加強電話禮儀訓練及服務人員回應正確率測試。	1. 服務課及各部門均積極辦理電話禮貌及服務禮儀訓練。 2. 製作服務人員回應問題正確 Q&A 供各部門自辦抽測。 3. 內部顧客滿意度調查結果，已請人資組研提具體改善對策。
3. 資訊提供及檢索服務	1. 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，另網站(頁)通過無障礙檢測。 2. 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。	1. 區處網頁應充實(電、業務)內容並即時更新施政措施與活動。 2. 區處網頁政府公開資訊需包含ODF格式。	請負責部門針對左述事項予以補足。	1. 各部門負責網頁管理者每月均依網站網頁資料定期更新要點辦理更新。 2. 區處網頁政府公開資訊部分已補正ODF格式。
4. 線上服務及電子參與	1. 提供 38 項線上用電申請服務，用戶不用出門即可辦理各項用電服務及相關，達到網路便捷化及無紙化，響應政府節能減碳政策。 2. 利用里民聚會、節慶活動等場所，向用戶主動宣傳各項電子服務。 3. 提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查、Facebook 小組影音小組 Youtube 等。	1. 部分民眾未能瞭解線上服務功能及電子參與等相關訊息。 2. 網路參與部分，民眾反映意見，要加強與民眾互動與回應，提升執行效益。	1. 建議櫃台服務人員伺機向臨櫃民眾推廣線上服務及電子帳單方便性。 2. 請負責部門指派專人定期拋出議題，讓民眾藉反映意見提升參與互動率	1. 目前線上服務及電子帳單績效有進步且持續努力中。 2. 資訊課及Fb小組、影音小組，指派專人定期拋出議題，指定專人定期與民眾互動及回應，並按月統計點閱、按讚、觸及等人次。
5. 提供創新服務情形	服務流程改造： 1. 善用政府電子開門，進行跨機關查驗佐證資料。 2. 持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，落實一處收件全程服務，民眾享受跨機關便捷的服務。 3. 結合社會資源與公私部門(台水、市水、新海瓦斯等)合作，延申服務據點。 4. 協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。	1. 要加強說明所提各項創新服務，如何作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。 2. 說明所推動的創新服務措施與區處內部創新機制實際運作之關連。	1. 請創新議案負責部門積極辦理標竿學習，並將效益與擴散效果呈現於參獎書。 2. 請負責辦理內部創新提案機制運作部門，能確保該機制常態性持續運作。	1. 創新議案負責人，都依該案發展的成熟度，函請其他單位參與研討與標竿學習。 2. 業務督導落實執行內部創新機制運作要點，並依該要點定期辦理評審，將評審結果陳處長核後，依等級頒贈獎金以資鼓勵。

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格式撰寫)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



北西區營業處創新服務計畫名稱

建立與民溝通智慧平台

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述—創新服務緣由

台電公司基於「合理價格、節能減碳、照顧民生」等三大原則為基礎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地球及我們居住的環境，但仍造成民眾反彈，與民溝通面臨瓶頸，而創新就是創造顧客價值，提昇企業競爭力，面對快速變遷的環境，對於現有的工作進行檢討改進，以增進工作效率提升公司運作績效。此次提案便是希望利用宣傳工具搭起台電與民眾之間的橋樑，消弭兩者間認知的鴻溝。

二、採用解決方法

在營業廳設置 LED 顯示器廣播系統播放公司服務業務、停電搶修情形及互動 DIY 觸控面板導覽各項申請業務流程。

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知識，塑造用戶對公司良好觀感。
2. 因應每次電價合理化調整實施之衝擊，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通仁工作內容等，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、減少用戶等候辦理之時間。
4. 根據等後線理論，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 LED 顯示器及 DIY 觸控面板導覽說明的設計可分散民眾注意力，降低等候產生的不耐，無形中保護公司信譽。

貳、創新服務解決手法

- 一、於服務中心營業廳購置具節能標章認證之 LED 顯示器及設置觸控顯示器。
- 二、規劃各種節目以達宣傳效果，例如，節約能源篇：教導日常用電之省電妙招；核能發電篇：讓民眾了解核電廠之運作及台電各項安全措施；台電服務篇：介紹各單位業務內容以及颱風期間台電同仁不畏風雨、不分晝夜積極投入電力搶修，為了穩定供電背後所做的努力；區處業務介紹：播方各項民眾常辦業務知辦理方式與注意事項；利用各種節目建立公司正面形象與與加強民眾體諒心理，以順暢公司與民眾間之溝通管道。
- 三、設置觸控顯示器，讓民眾透過互動遊戲操作導入本公司服務事項，進而了解各項申辦業務需之文件，讓民眾感受到網路申辦之便捷性，用網路取代馬路，免除舟車之勞與等候之苦。

北西區營業處 105 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
優質便民服務面向 (400 分)		資訊流通服務面向 (300 分)		創新增值服務面向 (300 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	
200 分	200 分	100 分	200 分	300 分	
198 分	197 分	98 分	191 分	291 分	975 分