

高雄區營業處 106 年度 1 月至 6 月提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	89
	服務友善 (100 分)	83
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	90
	服務可近性 (100 分)	86
	服務成長及優化 (100 分)	88
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	87
	服務精進機制 (100 分)	90
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	90
	意見回應處理情形 (100 分)	92
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	85
		總分： 880 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.服務一致及正確	1.提供單一窗口案件申辦管道，簡化申辦流程。 2.服務人員態度和善。				
2.服務友善	1.動線明確，提供民眾安全、舒適、明亮的洽公環境。 2.哺乳室、洗手間明亮整潔。				
3.服務便捷	1.提供信用卡繳費服務。 2.提供各類線上服務及查詢。				
4.服務可近性	對於用戶反映電表底板腐蝕鬆脫，各服務所即派員現場改善，拉近與用戶關係，精進服務品質。				
5.服務成長及優化	區處辦理改變心態，翻轉服務思維教育訓練，外聘專業講師，讓同仁從內心體認服務真諦，很自然笑容面對用戶，傾聽解決用戶問題。				
6.內部作業簡化	1.建立多功能櫃台，推動單一窗口受理全程服務，增進服務效率。 2.用戶可線上及電話申請，簡化受理流程。				
7.服務精進機制	總處便民服務業務不定期考核及電話抽測可發現區處服務盲點，通過自我檢視水平展開，精進服務機制。				
8.服務滿意情形	依用戶意見信箱回復滿意度調查，統計至106年6月底僅2件回復不滿意。				
9.意見回應處理情形	1.市區服務中心及各服務所針對用戶意見箱經常巡視，隨時收到即時答覆。 3.收到1911後送系統用戶意見，立即處理。				

10. 開放創新	<p>1.聯合歲修、服務最優公司與廠商聯合擇定歲修日期，將公司配電設備及廠商用電設備全面檢點，汰換不良設備。</p> <p>2.可提供更優質供電品質，降低事故停電，達成公司及廠商雙贏。</p>				
----------	--	--	--	--	--