

高雄區營業處 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	
190	180	100	200	295	965

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	1.已建置全功能化單一窗口。 2.提供申請書範例，提升申辦便利性。 3.提供現場、網路、郵遞、電話申請。	部分宣傳資料未即時更新宣導。	增加管道宣導公司即時資訊。	1.增設綠電、水電麻吉、電子帳單相關宣導資料及登記單專櫃。 2.於櫃台 OA 屏風增加相關綠電、水電麻吉、電子帳單宣導海報。	
2.機關形 象及顧 客關 係	1.民眾對於區處整體洽公環境滿意度達 99.7% 以上。 2.區處滿意度調查 97% 以上。	營業大廳未設洗手間及哺乳室。	改善增設洗手間及哺乳室。	目前營業大廳已完成男女洗手間及哺乳室等設施。	
3.資 訊 提 供 及 檢 索 服 務	1.網站已建置主動公開資訊專區。 2.網頁、電費單查詢等服務中心提供各項服務措施。 3.提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置(如「e 管家 plus」APP 繳費等)及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道。	用戶反應已申辦電子帳單，卻無法進入查詢。	於用戶電話洽詢時，教導用戶如何上線操作查詢。	已提醒同仁於接獲用戶電話詢問時，同步線上教導用戶操作查詢。	

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項辦理情形	備註
4. 線上服務及電子參與	<p>1. 配合本市辦理鄉土虱目魚季、石斑魚季、番茄季、烏魚季及國小校慶等派員宣導節電、申辦電子帳單宣導。</p> <p>2. 用戶意見信箱互動機制，減少不滿意回覆件數。</p> <p>3. 現場宣導或臨櫃辦理電子帳單即送贈品。</p>	<p>用戶反映未辦理代繳，會有未收到電費繳費單之疑慮，錯失繳費期限而有斷電之疑慮。</p>	<p>建議用戶同步辦理電費代繳及申請電子帳單，可扣減電費及減少紙張印寄，深具環保意義。</p>	<p>持續辦理寄送推廣電子帳單用戶通知函，宣導節能減碳愛地球的觀念及相關優惠活動，吸引民眾辦理意願。</p>	
5. 提供創新服務情形	<p>1. 改善營業大廳動線，書寫桌靠近志工櫃檯。</p> <p>2. 增加台電及台水登記單填寫範例活頁冊供用戶參考使用。</p> <p>3. 太陽光電申請經由太陽光電工作任務小組檢討，於本處有關申請流程中縮短處理時間，並導入專案經理包辦制的精神，各流程之審查作業由負責部門指派專人負責。</p>	<p>1. 原書寫桌離志工櫃檯較遠，遇填寫疑義，距離較遠不易詢問。</p> <p>2. 原未設置填寫範例活頁冊，用戶填寫易疏漏。</p> <p>3. 原受理案件無專人負責，導致流程耗時，易受民怨。</p>	<p>建議更動營業大廳動線，全面調整書寫區域，以縮短一般用戶使用區域與志工服務台之距離，俾能適時提供協助。</p>	<p>1. 書寫桌移近志工服務台，就近洽詢填寫登記單方式減少疏漏，加速辦理效率，用戶等待辦理時間縮短減少民怨及客訴。</p> <p>2. 用戶參考範例活頁冊加速填寫登記單速度，節省辦理時間。</p> <p>3. 太陽光電申請至簽約售電皆於時限完成，目前並無客訴案件。</p>	

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。