

## 新竹區營業處 106 年度提升服務效能執行計畫

依 106 年 5 月 12 日電配售部字第 1060008814 號函頒

### 壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

### 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及顧客對本公司服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本公司為民服務效能，使顧客享有專業、便捷及高效率之服務。

### 參、實施對象：本處各部門

### 肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
一、 基礎 服務	(一) 服務一致及 正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	業務組	1~12 月
		2. 提升服務及時性	(1)提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。  (2)訂定各項用電申請處理日程及約定供電日期協商機制，用電申請案件如供電時程超過約定日期，即主動告知用戶目前處理情形並再與用戶協商約定供電時程。  (3)各項用電申請案件透過	業務組	1~12 月

一、 基礎 服務	(一) 服務一致及 正確性	2. 提升服 務及時 性	營業櫃檯作業電腦化系 統 (CPS) 受理並管控流 程。  (4) 客服中心受理後送案件 之處理流程及時效管 控。		
		3. 提高服 務人員 專業度	(1) 強化服務人員對涉及服 務業務之流程及相關法 規之正確與熟悉程度。  (2) 服務人員除能精確回答 用戶問題、嫻熟各項申 請表格填寫外，並應主 動正確提供與問題有關 的完整資訊予詢問用戶 (一次告知)，避免來回 補件情形。  (3) 訂定「受理用電申請標 準作業程序」、「電話禮 貌標準作業程序」及 「志工、巡迴服務員標 準作業程序」，供服務人 員遵循。	業務組 各部門	隨時辦理
	(二) 服務友善性	1. 提升服 務設施 合宜度	(1) 進行環境美 (綠) 化及 輔以舒適、明亮、整 潔，建置用戶臨櫃洽公 的合宜服務環境。  (2) 確保上、下班時間或申 辦服務時間、各項服務 項目、申辦作業流程、 費用、各櫃檯編號 (服 務窗口)、服務人員 (姓 名及代理人)、方向導引 等標示正確、易於辨 識，且提供雙語 (或多	業務組 總務組 設計組	隨時辦理

<p>一、 基礎 服務</p>	<p>(二) 服務友善性</p>	<p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<p>語) 標示服務。  (3) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。  (4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。  (5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。  (6) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。  (7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。  (8) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。  (9) 定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，確保設施品質。  (10) 提供各種申辦書表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、影印服務等便民措施。  (11) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料供用戶取閱。設置賞心悅目的藝文畫廊。</p>	<p>業務組 總務組 設計組</p>	<p>隨時辦理</p>
-------------------------	----------------------	---------------------	--	----------------------------	-------------

<p>一、 基礎 服務</p>	<p>(二) 服務友善性</p>	<p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<p>(12)設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13)設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(14)提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(15)設置各項行政設備及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業，另鼓勵提供創意性之服務設備。</p>	<p>業務組 總務組 設計組</p>	<p>隨時辦理</p>
		<p>2. 提高網站使用便利性</p>	<p>(1)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2)網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務（包括主題、施政及服務等 3 種分類方式），且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(3)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(4)訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修應</p>	<p>設計組 業務組</p>	<p>1~12 月</p>

一、 基礎 服務	(二) 服務友善性	2. 提高網站使用 便利性	<p>隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(5) 網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，資訊標題應與內容一致。</p> <p>(6) 網頁內容如引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	設計組 業務組	1~12 月
		3. 提高服務行為 友善性	<p>(1) 重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃檯或場所辦理。</p> <p>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。</p> <p>(3) 注重服務人員接聽電話禮貌，依本公司「電話禮貌考核作業原則」，定期進行電話測試。</p> <p>(4) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或客服中心語音外撥，主動提醒用留意繳費期限。</p>	業務組 各部門	1~12 月

<p>一、 基礎 服務</p>	<p>(二) 服務友善性</p>	<p>4. 提升服 務資訊 透明度</p>	<p>(1)網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>(2)網站公開服務措施、文宣品（如服務白皮書、宣導資料）及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。</p> <p>(3)於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(4)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(5)於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(6)受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入 APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p>	<p>設計組 業務組</p>	<p>1~12 月</p>
-------------------------	----------------------	-------------------------------	---	--------------------	---------------

一、 基礎 服務	(二) 服務友善性	4. 提升服 務資訊 透明度	(7)提供承辦部門及電話等 訊息。  (8)盤點業務資料，並於結 構化及去個資識別化 後，採開放格式或應用 程式介面方式對外開 放，供使用者依需求連 結下載及利用，定期檢 視及更新資料。	設計組 業務組	1~12 月
二、 服務 遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既 有服務 措施	(1)瞭解用戶需求，檢討既 有服務措施，並運用多 元策略，提升服務便捷 度。  (2)提供多重且便利案件申 辦管道，如網路、郵 遞、電話、傳真及「台 電 e 櫃檯」APP。  (3)提供多元化的繳費措 施，包括代繳、代收、 網路、個人行動裝置及 至服務中心（所）櫃檯 繳費或預繳等多種便利 性管道。  (4)力行一次告知服務，加 速用戶申辦之時程。  (5)建置「住商型簡易時間 電價試算評估系統」，提 供互動式網頁試算評估 服務。	業務組 電費組 各部門	1~12 月
		2. 建置單 一窗口 整合服 務	(1)設置全功能單一窗口櫃 檯（含臨櫃、電話或網 站單一窗口服務），提供 整合服務。	業務組	1~12 月

二、 服務 遞送	(一) 服務便捷性		(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	業務組	1~12月
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1)跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。  (2)簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	業務組 設計組	1~12月
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1)提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務。  (2)於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。  (3)選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。  (4)建置台電 e 櫃檯 APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近用戶需求，提升服務品質。	業務組 電費組 設計組	1~12月

二、 服務 遞送	(一) 服務便捷性	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(5)推廣用戶使用網路申辦案件。  (6)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並評估是否執行表單簡化及電子表單格式標準化。  (7)提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	業務組 電費組 設計組	1~12月
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各部門	1~12月
		2. 專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	各部門	1~12月
		3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。	各部門	1~12月
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。	各部門	1~12月
		2. 優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各部門	1~12月

三、 服務 量能	(一) 內部作業簡 化	提升同仁 行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各部門	1~12 月
	(二) 服務機制精 進	深化服務 量能	(1)建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度以深化量能。  (2)鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並建立獎勵機制。  (3)定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。	各部門	1~12 月
四、 服務 評價	(一) 提高服務滿 意度	1. 辦理服 務滿意 度調查	(1)依據公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善措施且確實執行。 (2)進行內部同仁滿意度調查。 (3)公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組 人資組	每年 1 次
		2. 運用其 他機制 瞭解用 戶對服 務的評 價	善用各類意見調查工具與機制，如意見（處長）信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務（如 Facebook、YouTube 等社群網路），以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	業務組 設計組 各部門	1~12 月

四、 服務 評價	(二) 積極回應用 戶意見	有效及時 處理用戶 之意見、 抱怨及陳 情	<p>(1)依據公司用戶陳情處理 機制及標準作業程序辦 理用戶陳情案件。</p> <p>(2)依據公司新聞輿情處理 機制及標準作業程序辦 理本處新聞輿情案件。</p> <p>(3)落實用戶意見反映後續 追蹤處理，並定期檢討 用戶意見反映之處理機 制及標準作業程序。</p> <p>(4)用戶書面、電話或現 場、電子信箱陳情案件 確實予以管登、稽催及 建檔。</p> <p>(5)用戶陳情申訴案件於標 準期限內處理完成。</p> <p>(6)配合用戶要求，安排各 級主管在營業時間內與 用戶當面會商處理其意 見反映事項。</p>	各部門	1~12 月
五、 開放 創新	(一)開放參與	網站提供多種電子參與途 徑，且設有互動機制及實際 回應。	設計組 各部門	1~12 月	
	(二)創新服務	<p>(1)善用資通訊科技提供服 務，協助用戶在行動載 具上可快速取得政府服 務。電子發票查詢、歸 戶等相關功能：</p> <p>甲.善用網路服務，立即 提供用戶電子發票相 關資訊，供用戶快速 瞭解政府推動電子發 票新政策，並方便查</p>	業務組 各部門	1~12 月	

五、開放創新	(二)創新服務	<p>詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。</p> <p>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於106年3月電費月份單據起，中獎人可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，減少用戶至超商列印中獎證明聯流程及時間，提升用戶滿意度。</p> <p>(2)建置「台電e櫃檯APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、中抄結算、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，藉由行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(3)辦理太陽光電併網友善措施，擴大資訊公開並增進併網友善作為，於本公司官網建置再生能源案件進度查詢系統，提供用戶以受理編號進行線上查詢案件進度，減少申設者致電查詢之不便。</p>	業務組 電費組 各部門	1~12月
--------	---------	---	-------------------	-------

#### 伍、實施步驟

- 一、依據本公司「106年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及轄區業務特性，訂定本處106年度提升服務效能執行計畫。
- 二、本執行計畫公開於區營業處網頁及辦公場所，並確實執行。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

## 各區營業處滿意度調查作業原則

一、為確實了解外部顧客對本公司各項服務措施之觀感，以及內部顧客之感受與意見，俾提升服務品質，特訂定本作業原則。

### 二、調查方式

#### (一) 調查對象

1. 外部顧客：各區營業處臨櫃受理（含詢問用電事宜）及電費候收之洽公用戶。
2. 內部顧客：區營業處所屬員工。

#### (二) 調查時間

1. 外部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月（離島 3 個區處倘抽樣樣本數不足，調查期限可延長為 1 個半月，惟仍應於 6 月底前完成）。非調查期間滿意度調查表仍放置於櫃檯供用戶自由填寫。
2. 內部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月。

#### (三) 抽樣方法

1. 外部顧客：採系統抽樣，由到區營業處洽公用戶，每間隔一定人數抽取 1 位用戶（間隔距離由區處自訂，如 3 位或 5 位為一間隔），發放滿意度調查問卷予用戶填寫。
2. 內部顧客：採不記名方式，全面普查。

#### (四) 樣本數

1. 外部顧客：各區營業處應至少完成有效樣本份數（如附表 1）。
2. 內部顧客：全面普查。

#### (五) 抽樣誤差及信賴區間

在 95% 信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內。

#### (六) 問卷

1. 外部顧客問卷範例如附表 2。
2. 內部顧客問卷範例如附表 3。
3. 各區營業處得視服務區域特色或需求等，自行增修問卷內容。

#### (七) 評分標準：

##### 1. 計分方式

問卷題項之測量尺度均為五等距尺度為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，依序計量給分為 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。

##### 2. 計算公式

- (1) 題項平均得分 =  $[(5 \text{ 分} \times \text{所得樣本數}) + (4 \text{ 分} \times \text{所得樣本數}) + (3 \text{ 分} \times \text{所得樣本數}) + (2 \text{ 分} \times \text{所得樣本數}) + (1 \text{ 分} \times \text{所得樣本數})] \div \text{所得樣本總數}$

本數) + (1分 × 所得樣本數)] ÷ 所得樣本總數。

註：所得樣本總數=(5分)所得樣本數+(4分)所得樣本數+(3分)所得樣本數  
+(2分)所得樣本數+(1分)所得樣本數

## (2) 問卷平均得分

$$= \frac{[(\text{題項 1})\text{平均得分} \times (\text{題項 1})\text{所得樣本總數}] + \dots + [(\text{題項 n})\text{平均得分} \times (\text{題項 n})\text{所得樣本總數}]}{(\text{題項 1})\text{所得樣本總數} + \dots + (\text{題項 n})\text{所得樣本總數}}$$

(3) 總成績(滿分為 100 分)=問卷平均得分 \* 20。

## (八) 調查報告包含下列內容：

1. 主辦單位。
2. 調查主旨。
3. 調查過程與方法(包括調查期間、調查對象、調查方式、抽樣方法、樣本數、抽樣誤差及信賴區間、資料處理及分析方法等)。
4. 總成績。
5. 調查發現與建議。
6. 問卷。
7. 其他必要事項。

## 三、調查結果

(一)應針對調查結果進行分析及年度滿意度趨勢分析。

(二)有關調查結果，應依調查對象分別填製「外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」(如附表 4)及「內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」(如附表 5)，針對建議及不滿意事項，研擬改善對策及追蹤執行情形與結果，以收改善效果，提升用戶滿意度；本表應併考核結果彙整表送業務處備查。

1. 上半年度：填報調查期間、建議改善事項及改善對策。
2. 下半年度：填報執行情形及成果。

(三)滿意度調查相關資料紀錄應以專卷留存備查。

(四)外部顧客調查結果應公告於服務中心(所)，以作為衡量用戶滿意度之指標與改進之參考。

四、調查結果之自評分數及辦理情形，依本公司每年度之提升服務效能執行計畫填報於考核結果彙整表。

五、各區營業處於舉辦各項活動或座談會，宜對參與用戶進行滿意度調查，以作為日後辦理活動之參考(問卷範例如附表 6)。另區處得依需求，自行增訂滿意度調查問卷(如創新服務執行之問卷等)，以評估服務措施之執行績效。

六、各區營業處如委外辦理外部顧客滿意度調查，調查方式及問卷設計等請參考近一年「經濟部所屬事業年度顧客滿意度調查」之本公司調查報告辦理。

附表 1

## 各區營業處滿意度調查樣本數

份數	105 年臨櫃受理	105 年電費候收	合計	至少完成
基隆	4,438	12,703	17,141	1,100
北市	6,443	10,553	16,996	1,100
北南	9,003	20,661	29,664	1,100
北北	6,277	12,432	18,709	1,100
北西	11,537	33,456	44,993	1,200
桃園	17,300	43,926	61,226	1,200
<b>新竹</b>	<b>7,267</b>	<b>18,704</b>	<b>25,971</b>	<b>1,100</b>
苗栗	4,778	15,306	20,084	1,100
台中	22,244	52,704	74,948	1,200
南投	4,419	18,865	23,284	1,100
彰化	7,977	40,177	48,154	1,200
雲林	6,267	31,357	37,624	1,200
嘉義	6,029	22,602	28,631	1,100
新營	2,785	9,324	12,109	1,000
台南	11,506	34,190	45,696	1,200
高雄	11,443	25,531	36,974	1,200
鳳山	7,986	26,447	34,433	1,200
屏東	6,481	45,351	51,832	1,200
台東	2,011	9,723	11,734	1,000
花蓮	3,054	15,440	18,494	1,100
宜蘭	4,230	13,924	18,154	1,100
澎湖	929	1,800	2,729	800
金門	622	1,853	2,475	800
馬祖	66	325	391	300

註：1. 表內樣本數已考量抽樣誤差及信賴區間：即在 95% 信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內，計算須完成之有效樣本數。

2. 表內樣本數係以 105 年臨櫃受理及電費候收之平均月份件數推估，將視執行情形每 3 年檢討一次。

**台灣電力公司新竹區營業處  
櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表**

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□內打✓填選，謝謝您的熱誠配合。

台灣電力公司新竹區營業處 謹啟

項目	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
<b>1. 就本次洽公經驗，請問您對服務中心/服務所：</b>					
1-1 洽公場所空間明亮與舒適程度	<input type="checkbox"/>				
1-2 硬體設備、服務項目等標示服務	<input type="checkbox"/>				
1-3 志工/引導人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
<b>2. 請問您辦理的業務是：</b>					
臨櫃申請用電，請填選下列 2-1、2-2、2-3 及 2-4					
2-1 申請案件動線規劃	<input type="checkbox"/>				
2-2 服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
2-3 服務人員對您洽詢問題解說清楚程度	<input type="checkbox"/>				
2-4 申請案件之效率	<input type="checkbox"/>				
繳納電費，請填選下列 2-5、2-6 及 2-7					
2-5 服務人員的作業速度	<input type="checkbox"/>				
2-6 服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
2-7 定期收到單據之可靠性	<input type="checkbox"/>				
<b>3. 本公司設置「24 小時客服專線 1911」，提供停電報修、電費查詢、用電申請及受理用戶意見反映等服務，請問您的滿意程度：</b>					
	<input type="checkbox"/>				

**【背面尚有題目，請翻面繼續作答，非常感謝您的協助！】**

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
4. 有關本公司與台灣自來水公司及臺北自來水事業處聯合推動之「水電麻吉聯合服務」，即在本公司、台灣自來水公司及臺北自來水事業處服務櫃檯皆可一併辦理「水」、「電」之過戶、通訊地址變更、金融代繳等服務，請問您的滿意程度：	<input type="checkbox"/>				
5. 有關本公司代辦綠電認購申請服務，請問您的滿意程度：	<input type="checkbox"/>				
6. 整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>				
7. 如您有其他問題或建議，請您留下聯絡方式，方便我們與您聯繫：					
填表人姓名：		電話：			
其他問題或建議：					
_____					
_____					
_____					
_____					
填表日期：					

**【問卷到此結束，請您再一次檢查是否有漏答，請完成所有題目】**

## 台電公司新竹區營業處《員工》 106 年度內部顧客滿意度調查問卷

各位長官、同仁大家好：

本次問卷是為了瞭解同仁的工作滿意情形，以作為本處改進管理措施的參考，請撥冗填寫本問卷，本問卷採不記名方式，您的寶貴意見將是本處持續改善的依據。

### ◎基本資料

1. 性別：

男      女

2. 年齡：

20 歲以下   20-29 歲   30-39 歲   40-49 歲   50-59 歲   60 歲以上

3. 學歷：

國中以下   高中職   專科   大學   研究所以上

4. 服務年資：

5 年以下   6-10 年   11-20 年   21-30 年   31 年以上

5. 員工類別：

雇用人員      派用人員

6. 服務部門：

區處本部      區處分部(服務所/巡修課)

7. 是否為主管人員：是      否

8. 工作性質：

業務   電務   其他(總務、工安、會計、人資、政風等)

## ◎問卷項目

1. 您對本處的辦公環境與設備感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

2. 您對本處的資訊軟硬體設施及服務感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

3. 您對本處的員工休憩設施感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

4. 您對本處提供的福利活動感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

5. 您對本處提供的學習進修機會感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

6. 您對本處提供的在職教育訓練課程感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

7. 您對本處部門間的責任劃分感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

8. 您對本處其他部門同仁間的合作關係感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

9. 您對本處各部門間的溝通協調管道感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

10. 您對本處的團隊精神感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

11. 您對本處主管的領導風格感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

12. 您對本處的工作分配感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

13. 您對本處的工作流程設計感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

14. 您對本處的工作績效考核感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

15. 您在本處工作上獲得學習與成長的機會感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

16. 整體而言，您對於您的工作感到

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

您感到不滿意的原因是：

---

17. 您希望或建議本處應改進之事項：

---

---

(問卷結束，感謝您撥冗提供寶貴意見)

### 新竹 區處 106 年度外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間：            月            日至            月            日			
二、調查結果：			
-----			
題目	回答人數	總分	平均得分
1-1. 洽公場所空間明亮與舒適程度			
1-2. 硬體設備、服務項目等標示服務			
1-3. 志工/引導人員的服務態度			
2-1. 申請案件動線規劃			
2-2. 服務人員的服務態度			
2-3. 服務人員對您洽詢問題解說清楚程度			
2-4. 申請案件之效率			
2-5. 服務人員的作業速度			
2-6. 服務人員的服務態度			
2-7. 定期收到單據之可靠性			
3. 24 小時客服專線 1911			
4. 水電麻吉聯合服務			
5. 代辦綠電認購申請服務			
6. 整體服務滿意度			
問卷平均得分： _____			
總成績： _____			

三、建議改善事項：

四、改善對策：

五、執行情形及成果：

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。  
2. 上半年度—填報調查期間、建議改善事項及改善對策。  
3. 下半年度—填報執行情形及成果。  
4. 調查結果若無用戶建議建議改善事項，請填寫「無」。

經辦：

課長：

經理：

副處長：

處長：

新竹 區處 106 年度內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間：            月            日至            月            日			
二、調查結果：			
題目	回答人數	總分	平均得分
1. 辦公環境與設備			
2. 資訊軟硬體設施及服務			
3. 員工休憩設施			
4. 福利活動			
5. 學習進修機會			
6. 在職教育訓練課程			
7. 部門間責任劃分			
8. 其他部門同仁間的合作關係			
9. 各部門間的溝通協調管道			
10. 團隊精神			
11. 主管的領導風格			
12. 工作分配			
13. 工作流程設計			
14. 工作績效考核			
15. 學習與成長的機會			
16. 整體工作滿意度			
問卷平均得分： _____			
總成績： _____			

三、建議改善事項：

---

四、改善對策：

---

五、執行情形及成果：

---

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。  
2. 上半年度一填報調查期間、建議改善事項及改善對策。  
3. 下半年度一填報執行情形及成果。  
4. 調查結果若無用戶建議建議改善事項，請填寫「無」。

經辦

課長

經理

副處長

處長

## 台灣電力公司新竹區營業處

### (活動名稱) 意見回饋單

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□內打✓填選，謝謝您的熱誠配合。

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 您參與本次活動後的感覺是…					
(1)對活動內容規劃	<input type="checkbox"/>				
(2)對動線安排妥適	<input type="checkbox"/>				
(3)現場人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
(4)整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>				

2. 如您有其他問題或建議，請您留下聯絡方式，方便我們與您聯繫：

填表人姓名：

電話：

其他問題或建議：

---



---



---

填表日期：

**\*\*問卷到此結束，感謝您的填答，祝您有個愉快的一天!!\*\***

## 新竹 區營業處 106 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

總分（滿分 1000 分）

考核日期： 年 月

日

面向	評核項目	評分重點
基礎服務 (200 分)	服務一致及正確 (100 分) * 得分：	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視用戶申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，區處可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	服務友善 (100 分) * 得分：	1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：區處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供用戶查閱或運用。 (2) 資料開放：從用戶應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。 5. 除上述 4 項外，區處可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

面向	評核項目	評分重點
服務遞送 (300分)	服務便捷 (100分) * 得分：	瞭解用戶服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求用戶檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短用戶往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性 (100分) * 得分：	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下： 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由用戶四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化 (100分) * 得分：	區處依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與區處性質關聯之服務目標。評核重點為區處在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下： 1. 突破成長：區處為完成服務遞送，於考量區處任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：區處在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合區處任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合區處特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	評核項目	評分重點
服務量能 (200分)	內部作業簡化 (100分) * 得分：	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為區處運用多元管道蒐集區處成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進機制 (100分) * 得分：	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括區處內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。
服務評價 (200分)	服務滿意情形 (100分) * 得分：	善用各類意見調查工具與機制，瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，區處可彈性運用其他機制瞭解用戶對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形 (100分) * 得分：	除瞭解用戶對服務評價外，應針對用戶意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助用戶解決問題。本項應說明用戶意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。
開放創新 (100分)	開放創新 (100分) * 得分：	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式。 2. 開放參與係指區處提供服務時，除應公開服務資訊或促進用戶運用資料外，並適時運用多元管道導入用戶觀點，透過溝通與對話的方式，共創區處與用戶合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等 3. 創新性係指區處就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

新竹區營業處 106 年度\_\_月至\_\_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)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分：            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					
2.服務友善					
3.服務便捷					
4.服務可近性					
5.服務成長及優化					
6.內部作業簡化					
7.服務精進機制					
8.服務滿意情形					
9.意見回應處理情形					
10. 開放創新					

經辦

課長

經理

副處長

處長

新竹 區營業處 106 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫  
建議改善事項辦理情形表

※ 考核項目之建議改善事項及改善辦理情形：

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
1.服務一致及 正確			
2.服務友善			
3.服務便捷			
4.服務可近性			
5.服務成長及 優化			

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
6.內部作業簡化			
7.服務精進機制			
8.服務滿意情形			
9.意見回應處理情形			
10. 開放創新			

經辦

課長

經理

副處長

處長

## 新竹區營業處開放創新服務計畫名稱

### 壹、問題分析

〔以開放參與及創新性方向規劃有別於現行服務的想法或方式。詳述計畫背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題對用戶或利害關係者的重要性等。透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定計畫範疇。〕

### 貳、規劃內容

〔針對問題分析結果所採行的實施策略與方法，如 法規調適及流程簡化、 跨機關整合、資料開放及政府資訊資源共用共享、引進社會資源、 善用資通訊科技、 分眾服務等〕

### 參、推動成效

〔敘明問題是否有效解決，及計畫推動成效如 外部效益、內部效益、成本合理性、 服務持續性及擴散性；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

### 肆、附件

〔檢附本案有關之計畫或運作機制，以及提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。〕

經辦

課長

經理

副處長

處長

新竹區營業處 106 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫自行考核結果表

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)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分： 分