

台北北區營業處 111 年度 7 月至 12 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)	93
	服務友善 (100 分)	94
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	96
	服務可近性 (100 分)	97
	服務成長及優化 (100 分)	97
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	94
	服務精進機制 (100 分)	94
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	95
	意見回應處理情形 (100 分)	94
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	93
		總分：947 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.已訂定申辦業務標準作業流程，提供一致及正確的服務品質。 2.持續配合總處檢討申辦項目及表單。	無	無	無	
2.服務友善	為防範新冠肺炎，配合政府防疫政策，本處服務中心(所)實施： 一、營業廳第一線服務櫃檯設置透明隔板，以減少近距離接觸及飛沫傳播風險，維護洽公民眾與員工健康安全。 二、營業廳入口處對每位進入之民眾量測體溫，並以酒精消毒其雙手。 三、宣導進入營業廳洽公之民眾，請配戴口罩。 四、本處服務中心已於等候區沙發明顯標示告示，提醒洽公民眾坐下等候時應保持適當社交距離，以維健康。 五、第一線櫃檯人員均佩戴口罩及識別證。 六、營業廳外跑馬燈宣導防疫訊息及本公司服務訊息。	無	無	無	

3.服務便捷	1.南港服務所臨近昆陽捷運站及公車站交通方便，用戶廳設置單一窗口服務，落實走動式服務。 2..受理方式多元化，可臨櫃、電話、網站、傳真或電力 APP。 3.運用跨機關電子查驗，取代要求用戶檢附紙本佐證資料。 4.衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或透過各式行動載具閱覽及使用。	無	無	無	
4.服務可近性	1.因應服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2.專人全程服務代替用戶四處奔波洽辦業務的服務模式。 3.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。	無	無	無	
5.服務成長及優化	1.因應新冠疫情，專設酒精乾洗手、量測體溫服務。 2.為完成服務遞送，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。				

6.內部作業簡化	1.服務中心受理調降契約容量案件，原流程應先送營業課查定，改為即送檢驗課送電，避免因公司作業時間影響用戶電費；如於服務所受理之調降契約容量案件，亦於當日傳真至服務中心送檢驗課，俾提升服務效能。 2.服務中心受理網路申請更改為簡易型時間電價案件，均先電話向用戶確認用電情形，並請用戶與檢驗送電人員約期用印，無須再至本處補章，以節省用戶時間。	無	無	無	
7.服務精進機制	鼓勵員工研提相關業務管理與作業之改進與創新，本 111 年 7-12 月已提出員工提案 6 案。	無	無	無	
8.服務滿意情形	服務中心已於 111 年 4 月辦理滿意度調查，樣本數共 1100 份，調查結果之分析、檢討及改善已於 6 月 16 日彙整陳核結案。 另人資組 111 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，調查結果之分析、檢討及改善億餘 12 月 20 日彙整陳核結案。	無	無	無	
9.意見回應處理情形	針對用戶反映之意見均已依規定處理及追蹤，並送權責部門檢討改善。	無	無	無	

10. 開放創新	與新北市政府地政局共同推辦「地政、水、電、瓦斯好厝邊」跨域聯合便民服務，各地政事務所於登記案件完成所有權移轉變更登記後，代為通報申請自來水、電、瓦斯（天然氣）設備用戶變更（過戶）作業。	無	無	無	無
----------	--	---	---	---	---

經辦:



副處長



處長:



