



台灣電力公司 簽辦用箋

文 號	
檔 號	
保存年限	

簽辦單位	擬 辦 或 會 核 意 見
督導室	主旨：陳辦理 113 年下半年度提升服務效能考核執行計畫自行考
	核結果，如說明，請鑒核。
	說明：
	一、依業務組 113.2.22 訂定之本處「113 年度提升服務效能執
	行計畫」辦理考核。
	二、下半年考核結果如附件 2~附件 4，總得分為 942 分，滿分
	1000 分。
	三、附件擬陳處長核閱後，正本寄送業務處用戶服務組，影本
	送業務組資訊揭露於本處營業大廳供民眾參閱。
	陳
	處長
	
	

馬祖 區營業處 113 年度 7 至 12 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：113 年 12 月 31

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：94	<ol style="list-style-type: none"> 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. 各項用電申請案件透過「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」受理並管控流程，印製催施工、催設計、待改善、待報竣通知單。 5. 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。
	服務友善 (100 分) * 得分：95	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：區營業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. 訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊的正確性。 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。 6. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (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。

面向	評核項目	評分重點
服務遞送 (300分)	服務便捷 (100分) * 得分：96	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臺通用服務：衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務（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臺使用比率等數據呈現績效。
	服務可近性 (100分) * 得分：96	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. 在地化服務：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。
	服務成長及優化 (100分) * 得分：95	區營業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，尚有其他與區營業處性質關聯之服務目標。評核重點為區營業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：區營業處為完成服務遞送，於考量區營業處任務、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：區營業處在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合區營業處任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合區營業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：91	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。評核重點為區營業處運用多元管道蒐集內部同仁意見，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：95	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。評核重點包括區營業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：94	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，區營業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：94	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：92	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. 開放參與係指區營業處提供服務時，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，共創區營業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. 創新性係指區營業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。

馬祖區營業處 113 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)	94
	服務友善 (100 分)	95
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	96
	服務可近性 (100 分)	96
	服務成長及優化 (100 分)	95
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	91
	服務精進機制 (100 分)	95
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	94
	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)	92
		總分： 942 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	1-11月份新增設用電案件均於處理時限內完成				
2.服務友善	1.營業大廳乾淨整潔 2.門口有設置機車、自行車停車場所 3.營業大廳外設有無障礙停車位及無障礙坡道。				
3.服務便捷	1-11月推廣多元化的繳費措施，個人行動支付計472戶已達目標。				
4.服務可近性	1-11月專人服務用戶訪問次數11次，智慧節能與技術服務(節電潛力度數)1.256萬度，已達目標。				
5.服務成長及優化	用戶如有困難主動提供到府服務收費。				
6.內部作業簡化					
7.服務精進機制	1-11月員工提案件數6件，已達目標				
8.服務滿意情形	內部滿意度調查得分94分，員工建議事項改善對策執行情形(如附件)，外部滿意度調查92.79分。				
9.意見回應處理情形	1-11月用戶電子信箱用戶投訴不滿意0件。				
10.開放創新	1-11月持續推廣「台灣電力APP」-AMI開通綁定計296戶已達目標				

經辦



課長 _____ 經理

副處長

處長



馬祖區營業處 113 年度 7 月至 12 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)	94
	服務友善 (100 分)	95
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	96
	服務可近性 (100 分)	96
	服務成長及優化 (100 分)	95
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	91
	服務精進機制 (100 分)	95
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	94
	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)	92
		總分： 942 分

馬祖區營業處 113 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： 6 月 1 日至 6 月 12 日						
二、調查結果：						
項目	樣本數					滿意度 分數
	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	合計	
1. 辦公環境與設備	27	38	8	1	74	87.83
2. 員工休憩設施	22	33	10	2	67	82.08
3. 福利活動	35	37	1	1	74	97.29
4. 在職教育訓練課程	27	37	4	0	68	94.11
5. 學習與成長的機會	28	35	4	1	68	92.64
6. 部門間責任劃分	23	35	7	0	65	89.23
7. 其他部門同仁間的合作關係	27	42	1	0	70	98.57
8. 各部門間的溝通協調管道	24	38	3	1	66	93.93
9. 主管的領導風格	40	24	3	0	67	95.52
10. 工作分配	24	37	4	0	65	93.84
11. 工作績效考核	27	39	3	0	69	95.65
12. 整體工作滿意度	26	40	2	0	68	97.05
總成績： 92.79						

三、建議改善事項：

一、辦公環境與設備

二、員工休憩設施

四、改善對策：

轉知同仁對設備之建議予總務組，供總務組執行設施改善計畫參考。

五、執行情形及成果：

已於 113 年 6 月 13 日彙整同仁意見後，製表送總務組參閱。

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」，若問卷調查結果中用戶對本公司無相關建議改善事項，請於「建議改善事項」及「改善對策」欄位填寫「無」。

3. 下半年度填報改善對策之執行情形及成果。

經辦



課長



經理

副處長

處長

