

馬祖區營業處 114 年度 1 月至 6 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：114 年 6 月 17 日

執行構面	評核項目	評分重點
創新性 (300 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力 * 得分：285	服務策略或措施有別於現行作法： 1. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，113 年於台北市區營業處北部客服中心及彰化區營業處業務組下設「企業服務課」，負責專人拜訪等統籌事宜。 2. 為協助中小企業解決短期綠電需求，本公司奉准於 2023 年 10 月試辦「小額綠電」銷售，釋出自建案場光電，改變過往不對外販售模式，促進綠電市場發展。未來亦將根據用戶意見及市場需求提供多元綠電商品。評核重點為區處掌握本公司最新綠電銷售資訊，並依組織業務職掌，提供用戶更便捷之服務，可採行作法列舉如下： (1) 開放多元管道讓用戶反映本公司綠電銷售相關意見，如線上問卷、大用戶專人電訪等。 (2) 針對重要用戶進行專人拜訪，主動提供最新綠電銷售資訊，並利用 AMI 資料，提供用戶用電諮詢、綠電方案選用建議等一站式服務。 3. 於各項節約用電宣導會中妥適運用本公司不定期更新於雲端連結共享之節電宣導素材。 4. 用專業儀器進行用電診斷，涵蓋電力系統、空調及照明等多個耗能設備領域。
效益及影響 (400 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力 * 得分：370	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效： 1. 透過問卷、拜訪等方式可了解用戶對綠電的需求及對綠電市場運行模式的了解程度，並依用戶需求及用電型態量身打造專業服務，可協助用戶熟悉綠電交易機制，同時有助於本公司掌握綠電市場發展趨勢，藉以研議推動更符合用戶需求之綠電商品，活絡綠電市場。本項應說明拜訪用戶情形，包括用戶詢問問題、區處人員回應內容及處理結果、用戶反映意見等。 2. 各項節約用電宣導會倡導使用高效率用電器具及推廣政府節約用電手法等，傳遞節能減碳、友善環境之普世價值。 3. 使用專業化量測與分析，能有效發掘用戶節電潛力空間，以及提供節電報告與建議。 4. 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」

執行構面	評核項目	評分重點
		「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5項。 5. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。
可持續性 (150分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力 * 得分：143	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果： 1. 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。 2. 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。 3. 力行一次告知服務，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，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。 4. 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、應備文件、書表範例等。 5. 持續辦理本公司與臺灣區電氣工程工業同業公會業務座談會議等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。 6. 優化電費查詢及繳費作業-區處達成行動支付目標。 7. 用電申請受理電子化及無紙化-區處達成電子帳單目標。 8. 提供多元案件查詢管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置APP等，方便用戶查詢案件處理進度。 9. 於登記單回條加印QR Code，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用「台灣電力」APP或可連結本公司官網查詢案件進度。 10. 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。 11. 透過各項節約用電宣導會協助公司推動相關措施如台灣電力APP及電子帳單等，鼓勵民眾持續將節電落實於日常生活。 12. 用戶持續節能改善可使設備高效運行，提升節能效率及減碳。 13. 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，如各區營業處依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。
擴散應用 (150分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值： 1. 聚焦百大集團企業用戶及契約容量1000瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及工業區等，由基層主管或組長/經理層級(含)以上率隊拜

執行構面	評核項目	評分重點
	* 得分：144	訪；其他高壓用戶則請各區處視用電特性或需要進行拜訪。 2. 各項節約用電宣導會推廣對象包含學校、社區、媽媽教室及社團等多元領域，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。 3. 鼓勵用戶參與能源署相關節能補助方案，提升節電效益，加強用戶的節電意願。 4. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。

馬祖區營業處 114 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
創新性 (300 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力	285
效益及影響 (400 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力	370
可持續性 (150 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力	143
擴散應用 (150 分)	一、提供在地化及客製化關懷服務 二、法規及流程簡化 三、公私協力	144
		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. 創新性-提供在地化及客製化關懷服務	主動向用戶提供用電諮詢；針對不同行業別及用電類型用戶，提供優化電價方案，並特別針對大用戶提供最適契約容量及時間電價方案，以減少電費支出。	無	無	無	馬祖地區排除小額電售區域。
2. 創新性-法規及流程簡化	結合地方觀光活動宣導節電資訊及推廣台電 APP 下載使用，透過網路申辦及行動支付方式，提供快速及便捷服務，並減少櫃台人員工作負荷。	無	無	無	連江自來水廠屬電水麻合機關。
3. 創新性-公私協力	與連江縣自來水廠、進方環保科技(股)公司及陸軍馬祖防衛指揮部等大用戶協作，透過高壓用戶服務入口網站相關功能分析其用電模式，建議用戶於離峰時段增加設備使用，讓用戶用電更有效率，聰明用電，共同維護供電穩定。	無	無	無	
4. 效益及影響-提供在地化及客製化關懷服務	結合地方政府舉辦之民俗、藝文及體育等活動，以及淨灘活動，現場設攤宣導節能資訊，透過問與答與用戶互動方式，寓教於樂，除盡社會責任，亦提升用戶滿意度及企業形象。	無	無	無	

5. 效益及影響-法規及流程簡化	透過台電 APP 與其他行動支付管道可快速完成案件申請及繳納費用，提供便捷服務，可減少用戶舟車勞頓及等待時間，提高服務效率及品質。	無	無	無	
6. 效益及影響-公私協力	透過專人服務及節電訪視，能與大用戶關係更加緊密，攜手合作，共同為供電穩定努力，加深顧客關係。	無	無	無	
7. 可持續性-提供在地化及客製化關懷服務	透過持續優化服務流程並定期檢討服務效能，以確保符合用戶需求。	無	無	無	
8. 可持續性-法規及流程簡化	本處已全面完成智慧電表布建，透過結合台電 APP 可讓用戶知曉用電狀況，鼓勵民眾持續將節電意識付諸行動落實於日常生活。	無	無	無	
9. 可持續性-公私協力	透過智慧電網、數位化管理等技術提升公私協力效率使其具可持續性。	無	無	無	
10. 擴散應用-提供在地化及客製化關懷服務	將客製化服務，延伸至區處轄內低壓 100KW 以上用戶，以及超商等用戶，擴大服務效能及用電管理，提高用戶滿意度。	無	無	無	

11. 擴散應用-法規及 流程簡化	透過各種場合及活動設攤節能宣導，能使更多用戶了解政府能源政策及相關節能補助措施，進而達到全民環保減碳意識與行動之目標。	無	無	無	使用了經濟部能源署、商署、關署、單之補助措施。
12. 擴散應用-公私協力	與社區組織合作如學校、社區、及社團法人等組織合作，增加廣度，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。	無	無	無	

經辦



處長



三、建議改善事項：

無

四、改善對策：

無

五、執行情形及成果：

無

- 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



馬祖區營業處 114 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： 05 月 15 日至 06 月 30 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	
1-1. 洽公環境設施	284	46	0	0	330	100
1-2. 志工/引導人員的服務態度	296	34	0	0	330	100
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率	296	34	0	0	330	100
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度	293	37	0	0	330	100
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現	288	42	0	0	330	100
2-4. 收費人員的作業效率	295	35	0	0	330	100
2-5. 收費人員的服務態度	300	30	0	0	330	100
2-6. 定期收到單據的可靠性	299	31	0	0	330	100
3. 24 小時客服專線 1911	288	42	0	0	330	100
4. 水電麻吉聯合服務	257	73	0	0	330	100
5. 台電 e 櫃檯 APP 服務	275	55	0	0	330	100
6. 整體服務滿意度	274	56	0	0	330	100

總成績： 100

馬祖區營業處 114 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： 5 月 11 日至 6 月 10 日						
二、調查結果：						
	樣本數					滿意度 分數
項目	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	36	41	8	1	86	89.53
2. 員工休憩設施	31	39	12	1	83	84.34
3. 福利活動	38	44	4	0	86	95.35
4. 在職教育訓練課程	36	40	7	0	83	91.57
5. 學習與成長的機會	38	37	6	0	81	92.59
6. 部門間責任劃分	34	34	10	0	78	87.18
7. 其他部門同仁間的合作關係	35	35	4	0	74	94.59
8. 各部門間的溝通協調管道	31	39	7	0	77	90.91
9. 主管的領導風格	41	34	6	0	81	92.59
10. 工作分配	34	37	6	0	77	92.21
11. 工作績效考核	35	42	3	0	80	96.25
12. 整體工作滿意度	35	41	3	0	79	96.20
總成績： 91.94						

三、建議改善事項：

- 一、辦公環境與設備
- 二、員工休憩設施
- 三、部門間責任劃分

四、改善對策：

- 一、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。
- 二、於處務會議上，請各部門主管適時辦理職位輪調及檢討工作劃分之合理性。

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」，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

