



肆 落實訓練考核，加強滿意度調查

一、訓練

- (一) 台電公司調集各地區服務人員，加強專業知識與服務態度訓練，以提升服務品質。100年度共辦理42個班次，受訓人員計1,513人次；此外，各區營業處亦自行辦理在職訓練，共142個班次，受訓人員計4,277人次。訓練內容含在職服務人員業務規章、服務禮儀、外線技能、配電圖資、抄表及電腦應用等相關課程。
- (二) 台電公司每年辦理「營業服務人員班」在職訓練，安排各區營業處實際從事營業服務及與顧客業務直接接觸之服務單位第一線同仁參訓，加強服務用戶觀念與應對技巧，提升專業知能，型塑優良服務之企業形象。
- (三) 為提升電話服務品質，各區營業處經常自辦電話禮貌教育訓練，邀請專家學者或部門主管配合理論與實務，講授服務理念及電話禮貌技巧；台電總管理處及各區營業處亦每月不定期考核營業服務人員電話應答情形，對於考核成績欠佳之部門，均要求限期提交檢討改善辦法，並追蹤執行改善績效。



你是下一個好手 / 黃傑 攝



技能競賽 / 胡保樹 攝



二、考核

台電公司為落實便民服務工作之推動執行，型塑專業、便民、高效率的服務形象，每年實施不定期考核制度，由業務處以不定期、無預警方式考核區營業處服務部門在「服務態度」、「服務專業性」及「營業環境適切性」等相關服務工作之執行情形，考核結果均提供受考單位及各區營業處作為業務改進之參考。

三、顧客滿意度調查

台電公司為深入瞭解各項服務推動是否符合用戶期許，每年由專業民意調查機構辦理顧客滿意度調查，採電話訪問方式對一般用戶及100瓩以上之中大型用戶進行量化調查。調查結論與建議皆深入檢討分析，並由權責單位擬具執行方案，以滿足用戶需求與期待。



點與線 / 余愛珠 攝