

新營區營業處 108 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：942 分

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)	96
	服務友善 (100 分)	95
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	95
	服務可近性 (100 分)	95
	服務成長及優化 (100 分)	92
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	93
	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)	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)	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	<p>(1) 訂定「受理用電申請標準作業程序」，供服務人員遵循。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、臨櫃及行動裝置等查詢）。</p> <p>(3) 指派專人受理網路、客服申辦案件。</p> <p>(4) 服務人員嫻熟各項申請表格填寫，能精確回答用戶問題，並主動提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶。</p>	<p>臨近12月底，因太陽光電適用費率問題，業務量增加，有時會排擠一般申辦用戶處理速度，用戶等候時間變長。</p>	<p>(1) 伺機向太陽光電業者宣導，儘早提出申請，避免因案件太多，影響時程。</p> <p>(2) 請同仁規章解釋時，採白話式的說明，長話短說，用戶較易瞭解。</p>	<p>(1) 太陽光電案件不致壓縮其它案件。</p> <p>(2) 對於用戶申辦各項業務皆能深入淺出說明，縮短申辦手續，減少用戶等候時間。</p>	
2.服務友善	<p>(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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 重視洽公服務禮儀，櫃台服務人員於現場主動招呼並協助用戶。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網MyEGov連結服務。</p>	<p>(1) 綠美化盆栽，有時因疏漏水而枯萎，有礙整體觀瞻。</p> <p>(2) 主管於走動管理時，發現有盆栽放置不妥，澆水時恐造成文件潮濕，請改善。</p> <p>(3) 用戶於本處洽辦業務，因無空調，反應洽公環境不舒適。</p>	<p>(1) 已請事務課聯絡承包商定期檢視，如有枯萎應立即移除。</p> <p>(2) 已請事務課聯絡承包商移置適當位置，以維環境整潔。</p> <p>(3) 經詢總務組，表示因本處儲冰空調故障。</p>	<p>(1) 綠美化盆栽問題已獲解決。</p> <p>(2) 相關擺設放置於適當位置。</p> <p>(3) 已放置2台電風扇因應，如室溫達28度以上，則開放營業廳獨立空調，以維良好洽公環境。</p>	

3.服務便捷	<p>(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），提供民眾多種與整合服務。</p> <p>(2) 設置下班後申請用電投遞信箱，供無法於上班時間前來之用戶投遞申請資料。</p>	<p>1. 有時因申辦用戶集中於某窗口，致等候較久。</p> <p>2. 下班後申請用電投遞信箱，因業務繁忙致未查看。</p>	<p>1.請櫃檯同仁留意用戶，可主動招呼用戶，主管再輔以協助分流。</p> <p>2.指定專人查看信箱，以免遺漏。</p>	<p>1.主管不定時察看，已無用戶久候情形。</p> <p>2.投遞信箱均定時查看。</p>	
4.服務可近性	<p>(1)利用「專人服務用戶」時，提供諮詢服務及業務溝通。</p> <p>(2) 辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>(3)持續辦理空調節約用電宣導，針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶宣導服務。</p>	<p>專人服務用戶未備妥完整資料，無法立即提供用戶相關資訊。</p>	<p>1.請同仁前訪視前，須查詢備妥相關資料，以利業務溝通。</p> <p>2.如有新的便民措施，應配合宣導。</p>	<p>均備妥相關資料，以利業務溝通並宣導公司新措施。</p>	
5.服務成長及優化	<p>(1) 辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，推動各項業務，並協助解決用電及申請疑難。</p> <p>(2) 接獲用戶催辦外線工程，積極聯絡工務部門了解進度，趕辦工程；隨即回饋給用戶，並在短期內完成工作，獲得用戶許多讚許。</p>	<p>因發包不順及太陽光電外線工程案件數量多，偶因申請路證核准時間長等因素，致工程延宕。</p>	<p>1.外線施工標案已順利包。</p> <p>2.請工務部門告知業者，請其向有關單位協商，儘速核准路證，俾早日安排施工。</p> <p>2.各項問題均以書面或電話積極聯繫用戶配合。</p>	<p>路證核准及待改善案件工程延宕的情況均已獲改善。</p>	
6.內部作業簡化	<p>用戶臨櫃欲瞭解行動支付申辦及繳費流程，立即聯繫相關部門指派專人說明，縮短時效。</p>	<p>本公司推動行動支付申辦及繳費措施，用戶較不瞭解內容。</p>	<p>協調收費課於接到櫃台通知能立即指派專人說明。</p>	<p>有專人說明，可縮短時效，以加強服務用戶。</p>	

7.服務精進機制	同仁於主管的鼓舞下提出了下項提案： 營業廳為區處門面，因現有文宣、關東旗擺放雜亂，建議可移除非必要宣導資料，以提升用戶對本處良好觀感。	宣導資料擺放過多，致營業大廳看起來較為雜亂。	服務中心隨時檢視移除過期文宣，並清除不必要的擺設。	整體空間更為整潔、明亮。	
8.服務滿意情形	(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理內、外部顧客滿意度調查。 (2) 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。 (3) 公告外部顧客滿意度調查結果。	108 年用戶滿意度統計發現，無不滿意及非常不滿意之件數，擬持續加強辦理。	持續加強辦理。	持續加強辦理。	
9.意見回應處理情形	(1) 積極回應用戶的陳情、抱怨的意見，有效協助用戶解決問題，獲得用戶肯定。 (2) 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，本年度下半年用戶意見信箱共計 24 件，不滿意 2 件，非常不滿意件數為 0 件。	本處 108 年下半年用戶陳情案件計 2 件，無不滿意或非常不滿意件數	持續加強辦理。	持續加強辦理。	
10.開放創新	(1) 本處網站(頁)「交流園地」專區設有「處長信箱」、「留言板」、「問卷調查」、「線上投票」等專區，本處另設有「新營區處臉書」及「台電新營區處粉絲專頁」，提供民眾多元化電子參與途徑。 (2) 針對工作停電用戶，如有機關、工廠或設置特殊器具行號，採個別通知方式，以加強服務。	(1)「台電新營區處粉絲專頁」維護人因公務繁忙，疏漏回應，恐造成民眾觀感不佳。 (2) 工作停電如遺漏通知，恐造成異議。	1. 增加人手，指定同仁擔任共同維護人。 2. 針對特殊用戶，採個別通知方式辦理。	情況已改善，將持續辦理。	