

新營區營業處 106 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：885 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)	88
	服務友善 (100 分)	89
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	90
	服務可近性 (100 分)	86
	服務成長及優化 (100 分)	88
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	90
	服務精進機制 (100 分)	88
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	86
	意見回應處理情形 (100 分)	90
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	90
		總分： 885 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) 訂定「受理用電申請標準作業程序」，供服務人員遵循。 (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）。 (3) 指派專人受理網路、客服申辦案件。 (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。	臨近年底時，太陽光電業務較多，排擠一般申辦用戶處理速度，用戶等候時間變長。	請同仁長話短說，對規章解釋要深入淺出，採重點式的說明，用戶較易瞭解。	對於用戶申辦各項業務皆能在用戶瞭解下，縮短時間完成申辦手續，減少用戶等候時間。	
2.服務友善	(1) 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。 (2) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。 (3) 服務人員接聽電話禮貌，皆依本公司「電話禮貌考核作業原則」執行，深獲用戶肯定。 (4) 受理用電申請後即以簡訊通知用戶各時程的辦理情形。 (5) 用電申請案件如超過標準作業時間，除積極催辦外並主動告知申請人。 (6) 於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件。	(1) 無障礙盥洗室照明設備以感應式裝置時常因感應失效而光線不足。 (2) 主管於走動管理時，發現有 1 服務所愛心鈴破損，影響使用。	(1) 已請事務課聯絡承包商前來維修調整位置。 (2) 請各服務所(服務中心)每日派人檢視相關設施。	(1) 感應器問題已獲解決。 (2) 相關設施維持良好狀態。	

3.服務便捷	<p>(1) 設置全功能化單一窗口，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>下班後的投遞信箱因設置在外，恐同仁忙於櫃檯致疏忽而未察看。</p>	<p>請櫃檯同仁，每日3次輪流察看各信箱，主管再輔以不定時察看。</p>	<p>主管不定時察看皆未發現信箱內有申請案件。</p>	
4.服務可近性	<p>(1) 主動關懷使用維生器具用戶，避免工作停電必要時提供備用發電機或電源裝置(UPS)。</p> <p>(2) 利用「專人服務用戶」時，提供諮詢服務及業務溝通，深獲好評。</p>	<p>使用維生器具用戶因搬遷致連絡電話有2戶連絡不上。</p>	<p>請同仁親自前往訪查，探詢連絡電話。</p>	<p>已完整登錄使用維生器具用戶的電話。</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，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>年底太陽光電外線工程，偶因申請路證核准時間長，致工程延宕。</p>	<p>請工務部門告知業者，請其協商向有關單位陳情，儘速核准路證，早日安排施工。</p>	<p>路證核准的情況已獲改善。</p>	
6.內部作業簡化	<p>用戶臨櫃欲瞭解電費計算明細，立即聯繫相關部門指派專人說明，縮短時效。</p>	<p>本公司電費計算較為複雜，用戶收到單據無法完全了解。</p>	<p>協調核算課於接到櫃台通知能立即指派專人說明。</p>	<p>經協調後核算課可配合辦理，以加強服務用戶。</p>	
7.服務精進機制	<p>同仁於主管的鼓舞下提出了下項提案： 營業廳為區處門面，建議「文化藝廊」可配合節慶布置，以提升用戶對本處良好觀感。</p>	<p>沒有布置較為單調。</p>	<p>總務組已配合聖誕節裝飾聖誕紅盆栽。</p>	<p>配合裝飾後，整體空間更形美觀。</p>	

8.服務滿意情形	<p>(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。</p> <p>(2) 本處用戶滿意度調查，106 年度共回收 1141 份；經用戶勾選滿意及非常滿意共獲得 94 分；沒有不滿意及非常不滿意。</p> <p>(3) 公告外部顧客滿意度調查結果。</p>	<p>勾選”尚可”仍有 2.3%的數據，以定期收到單據之可靠性最多。</p>	<p>請收費課回饋給資訊處及向郵局反映。</p>	<p>定期收到單據之可靠性已有改善。</p>	
9.意見回應處理情形	<p>(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。</p> <p>(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，本年度用戶意見信箱不滿意或非常不滿意件數為 0 件。</p>	<p>回覆電子郵件前沒有事先以電話聯絡回應說明，對於回覆的規章與專有名詞產生疑惑。</p>	<p>回覆前先以電話聯絡說明，獲得用戶諒解後再正式函文回覆。</p>	<p>已有效減少用戶對於回覆的內容質疑問題，將持續辦理。</p>	
10.開放創新	<p>(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」與「專業論壇」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。</p> <p>(2) 主動提供南區國稅局新營分局營業改非營業用戶資料跨機關服務。</p>	<p>「台電新營區處粉絲專頁」維護人因公務繁忙，疏於回應。</p>	<p>增加人手請同仁擔任共同維護人。</p>	<p>情況已改善，將持續辦理。</p>	