

新營區營業處 106 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：832 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)	82
	服務友善 (100 分)	83
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	85
	服務可近性 (100 分)	84
	服務成長及優化 (100 分)	82
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	81
	服務精進機制 (100 分)	83
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	85
	意見回應處理情形 (100 分)	83
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	84
		總分： 832 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>	櫃台增加新進人員服務，偶而會有規章不嫻熟的情形。	請新進人員熟讀規章，如遇不諳的規章；應請鄰櫃資深人員幫忙。	新進人員規章已熟諳，能獨當一面。	
2.服務友善	<p>(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。</p> <p>(2) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 受理用電申請後即以簡訊通知用戶各時程的辦理情形。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	Wi-fi 裝置有時會斷訊。	已請資訊課聯絡電信局前來維修。	斷訊問題已獲改善。	

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) 原需提供房屋使用執照及土地所有權狀做附件，放寬可提供建物改良證明及土地謄本。</p> <p>(3) 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>	用戶反映信箱設置的位置不顯眼。	請總務組將信箱移至在自動提款機旁。	已將信箱固定在自動提款機旁明顯處。	
4.服務可近性	<p>(1) 主動關懷使用維生器具用戶，避免工作停電或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>	使用維生器具用戶連絡電話有3戶不完整。	請同仁親自前往拜訪用戶，探詢連絡電話。	已完整登錄使用維生器具用戶的電話。	
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>	外線工程常因承包商員工出勤不踴躍而延滯。	請工務部門督促承包商約束員工正常出工。	工程延滯的情況已獲改善。	
6.內部作業簡化	用戶臨櫃申請繳費證明、用電證明，立即聯繫相關部門制開，縮短時效。	沒有授權的案件無法在櫃台立即開給用戶。	協調核算課於接到櫃台通知能立即開立證明。	經協調後核算課可以立即開立證明給用戶。	
7.服務精進機制	<p>同仁於主管的鼓舞下提出了2項提案：</p> <p>(1) 展示資料架櫃束帶鬆弛，有礙觀瞻。重新規劃展示櫃的提案。</p> <p>(2) 改變宣導布條懸掛方法的創新提案。</p>	懸掛布條鑽孔的尺寸不準確稍為有偏差，布條懸掛起來不平整。	回饋總務組請承包商重新調整鑽孔的位置。	經重新調整尺寸後，布條懸掛起來顯得平整。	

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。</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了解，獲得用戶諒解後再正式函文回覆。</p>	<p>經如此作法用戶對於回覆的內容未再有質疑。</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</p>	