

附表 5

澎湖 區處 108 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 10 日至 6 月 10 日

二、調查結果：分發 173 份，回收 108 份

項目	樣本數					滿意度 分數
	非常 滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	合計	
1. 辦公環境與設備	17	72	8	7	104	0.85
2. 員工休憩設施	10	75	5	5	95	0.89
3. 福利活動	13	72	9	4	98	0.86
4. 在職教育訓練課程	8	76	8	6	98	0.85
5. 學習與成長的機會	10	73	6	6	95	0.87
6. 部門間責任劃分	6	61	17	10	94	0.71
7. 其他部門同仁間的合作關係	9	71	10	9	99	0.80
8. 各部門間的溝通協調管道	7	68	12	10	97	0.77
9. 主管的領導風格	10	62	14	10	96	0.75
10. 工作分配	6	65	13	11	95	0.75
11. 工作績效考核	8	69	5	9	91	0.85
12. 整體工作滿意度	10	68	10	8	96	0.81

平均總成績： 81.3

三、建議改善事項：

1. 平均滿意度分數較低的前3項分別為：部門間責任劃分 0.71%、工作分配 0.75%、主管的領導風格 0.75%、各部門間的溝通協調管道 0.77%。
2. 部門間責任劃分建議事項：有人做就好，加強工作輪調，分配不均，無當責理念(各部門)。
3. 工作分配建議事項：勞逸不均，擺爛的工作少，鼓勵新進派用人員考乙級工安員證照並列升遷參考(各部門)。
4. 主管的領導風格建議事項：不會體恤下屬，不給明確指示跨部門不給協助(各部門)。
5. 各部門間的溝通協調管道建議事項：本位主義無交集各自為政，互相推諉，請落實輪調、以免發生弊端、傳承只是口號、斷層是事實(各部門)。

四、改善對策：

1. 部門間責任劃分：倘遇權責確難明確劃分者，宜召開跨部門會議，本相互支援之精神協調，俾利業務推動。
2. 工作分配：請主管分配所屬工作需公平，避免同仁有感受勞逸不均，針對部份同仁配合度差，應予委婉規勸必要時應依規定適度懲處，以敬效尤。工作分配儘可能依職位說明書內容執行，必要時應適時修正職位說明書工作內容，以符實際。
3. 主管的領導風格：確立目標及工作方針，以激勵替代責罰，居間協助各項疑難解決問題，俾工作與人際得以圓滿。
4. 各部門間的溝通協調管道：請各層級主管加強所屬暨各部門間的溝通協調，勿持本位主義各自為政，遇無法解決事情，再委請督導協調處理。加強工作輪調，並落實職代制度，可避免工作推諉、勞逸不均及擺爛工作少的狀況。
5. 主管應以身作則，除本身專業知識外，應加強人際關係及觀念化技能。
6. 避免濫用當責理念，對於工作推諉的人員或部門，除加強溝通外，必要時給予適當懲處。
7. 未來將鼓勵新進人員參加培訓考照。

五、執行情形及成果：

1. 部門間責任劃分：依權責劃分表辦理部門工作分派，以釐清權責。視業務需要召開部門間工作會議，藉由溝通機制合理分配工作以減少爭議。
2. 工作分配：確實依業務量的變動適時機動調整人力支援，並考量個人專長與技能，必要時辦理工作輪調，以增進第二專長。
3. 主管的領導風格：要求主管應以身作責，鼓勵主管與部屬共學，主動關心與了解部屬，以鼓勵替代責備，居間協助解決問題。
4. 各部門間的溝通協調管道：目前各部門間溝通順暢無礙，適時辦理主管輪調，以增進業務熟悉度，培育領導人才。

5. 108 年積極鼓勵新進人員報名考照配電線路裝修乙級技術士、勞工安全乙級技術士檢定等。

- 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

澎湖區處 108 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： 5 月 5 日至 6 月 20 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	
1-1. 洽公環境設施	686	126	0	0	812	100.0
1-2. 志工/引導人員的服務態度	703	91	0	0	794	100.0
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率	248	19	0	0	267	100.0
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度	246	21	0	0	267	100.0
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現	251	16	0	0	267	100.0
2-4. 收費人員的作業效率	503	47	0	0	550	100.0
2-5. 收費人員的服務態度	510	40	0	0	550	100.0
2-6. 定期收到單據的可靠性	483	63	2	0	548	99.6
3. 24 小時客服專線 1911	665	98	3	0	766	99.6
4. 水電麻吉聯合服務	401	139	2	0	542	99.6
5. 台電 e 櫃檯 APP 服務	402	144	2	0	548	99.6
6. 整體服務滿意度	734	76	1	0	811	99.9
總成績： <u>99.9</u>						

三、建議改善事項：

無

四、改善對策：

無

五、執行情形及成果：

持續辦理

- 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

澎湖區營業處 108 年度 7 月至 12 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：108 年 12 月 23 日

面向	評核項目	評分重點
基礎服務 (200 分)	服務一致及正確 (100 分) * 得分：91.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視用戶申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，區處可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	服務友善 (100 分) * 得分：93.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：區處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，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、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供用戶查閱或運用。 (2) 資料開放：從用戶應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。 5. 除上述 4 項外，區處可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

面向	評核項目	評分重點
服務遞送 (300分)	服務便捷 (100分) * 得分：90	瞭解用戶服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求用戶檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短用戶往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性 (100分) * 得分：95.8	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下： 1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由用戶四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：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。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化 (100分) * 得分：88.7	區處依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與區處性質關聯之服務目標。評核重點為區處在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下： 1. 突破成長:區處為完成服務遞送，於考量區處任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務:區處在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合區處任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合區處特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	評核項目	評分重點
服務量能 (200分)	內部作業簡化 (100分) * 得分：88	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為區處運用多元管道蒐集區處成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進機制 (100分) * 得分：92.8	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括區處內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。
服務評價 (200分)	服務滿意情形 (100分) * 得分：93.3	善用各類意見調查工具與機制，瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，區處可彈性運用其他機制瞭解用戶對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形 (100分) * 得分：91.3	除瞭解用戶對服務評價外，應針對用戶意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助用戶解決問題。本項應說明用戶意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。
開放創新 (100分)	開放創新 (100分) * 得分：89.7	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式。 2. 開放參與係指區處提供服務時，除應公開服務資訊或促進用戶運用資料外，並適時運用多元管道導入用戶觀點，透過溝通與對話的方式，共創區處與用戶合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等 3. 創新性係指區處就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

澎湖區營業處 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：

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)	91.7
	服務友善 (100 分)	93.7
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	90
	服務可近性 (100 分)	95.8
	服務成長及優化 (100 分)	88.7
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	88
	服務精進機制 (100 分)	92.8
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	93.3
	意見回應處理情形 (100 分)	91.3
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	89.7
		總分： 915 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.適時辦理教育訓練(含新進人員)，強化服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，提高服務人員專業度。 2.櫃台受理人員有專業知能，主動積極提供正確性的資訊，得到用戶稱讚。		無		
2.服務友善	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。 2.用戶廳寬敞明亮，配合耶誕節裝飾更顯典雅。 3.服務人員態度有禮貌，電話禮貌測試結果呈現績效良好。 4.除雙語標示外，受理櫃檯也提供英語服務，殊屬亮點。		無		
3.服務便捷	1.因應行動裝置普及化，規劃與提供行動支付繳電費管道，便利用戶隨時隨地立即繳電費。 2.能瞭解用戶服務需求，網路申辦、進度查詢多元化。 3.建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務。		無		
4.服務可近性	1.針對特殊或弱勢族群、偏遠離島或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。 2.主動辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等宣導服務。		無		
5.服務成長及優化	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法： 1.成立節電服務團 ESCO，提供節能診斷服務。 2.未接管小離島，持續協助辦理屋內線用電檢修。		無		
6.內部作業簡化	運用多元管道蒐集本處成員意見，據以檢討及改造內部流程。		無		
7.服務精進機制	定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。		無		
8.服務滿意情形	1.供電服務在用戶滿意度上，無用戶反映不滿事項，激勵了一線同仁的服務熱誠及親切態度展現。 2.進行內部同仁滿意度調查，針對調查結果進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。 3.公告外部顧客滿意度調查結果。		內部溝通平均滿意度分數較低的前3項分別為：1.部門間責任劃分 0.71%、2.工作分配 0.75%、3.主管的領導風格 0.75% 建議改善	1.已另簽會請各部門檢討改善。 改善成果如附表 5 2.利用各組會議加強宣導，主管主動協調減少爭議，主動關心了解部屬。 3.工作分配，考量專長及業務需要合理配置。	
9.意見回應處理情形	上半年處理用戶電子意見信箱於標準期限內處理完成並無不滿意情形。		無		
10.開放創新	1.結合志工團辦理貧困家庭獨居老人屋內線用電檢修。 2.藉電力技術服務隊巡迴服務，協助未接辦離島穩定供電品質。		無		

經辦

課長

經理

副處長

處長