

北北區營業處 112 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)	93
	服務友善 (100 分)	94
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	94
	服務可近性 (100 分)	93
	服務成長及優化 (100 分)	94
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	95
	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)	96
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	96
		總分： 945 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.已訂定申辦業務標準作業流程，提供一致及正確的服務品質。</p> <p>2.持續配合總處檢討申辦項目及表單。</p> <p>3.推廣用戶辦理行動支付及台灣電力APP，用戶可透過台灣電力App推播得知最新消息，並查詢電費繳費情形。</p>	無	無	無	無
2.服務友善	<p>一、為防範新冠肺炎，本處服務中心(所)實施：</p> <p>(一)營業廳第一線服務櫃檯設置透明隔板，以減少近距離接觸及飛沫傳播風險，維護洽公民眾與員工健康安全。</p> <p>(二)營業廳入口處設置體溫計，每位進入之民眾可量測體溫，並提供酒精消毒其雙手。</p> <p>(三)第一線櫃檯人員佩戴口罩及識別證。</p> <p>(四)營業廳外跑馬燈宣導防疫訊息及本公司服務訊息。</p> <p>二、營業廳提供各種申辦書表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡等便民措施。</p> <p>三、營業廳設置無障礙設施，明確標示服務鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫鈕</p>	無	無	無	無

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項辦理情形	備註
	<p>等設施，並定期檢測維護各項無障礙措施安全。等設施，並定期檢測維護各項無障礙措施安全。口處對每位進入之民眾量測體溫，並以酒精消毒其雙手。</p> <p>3. 公告營業廳場所 QR-Code，宣導進入營業廳洽公之民眾，請配戴口罩，掃描 QR-Code 完成簡訊實聯制登記(免通訊費)，未攜帶手機者則請登記於紙本。</p> <p>4. 本處服務中心已於等候區沙發明顯標示告示，提醒洽公民眾坐下等候時應保持適當社交距離，以維健康。</p>				
3. 服務便捷	<p>1. 淡水服務所臨近淡水捷運站交通方便，用戶廳設置單一窗口整合服務，落實走動式服務並提供老花眼鏡及書寫範例。</p> <p>2. 受理方式多元化，可臨櫃、電話、網站、傳真或台灣電力 APP。</p> <p>3. 實際需要開辦智能客服及行動支付繳電費等服務。</p>	無	無	無	無
4. 服務可近性	<p>1. 淡水服務所設置服務鈴，對身障人士專人全程服務，人員態度良好。</p> <p>2. 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客</p>	無	無	無	無

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項 辦理情形	備註
	群之需求，提供在地化之服務，針對行業特性密集拜訪，關懷節能、用電諮詢、最適契約容量試算等服務。				
5.服務成長及優化	1. 設置叫號機，便利洽公民眾依序辦理。 2. 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。 3. 設定服務目標後，運用多元策略，提出較現有服務措施，對顧客的服務持續成長及優化。	無	無	無	無
6.內部作業簡化	新增 NCPS 系統跨區代收件取得代收編號後可列印登記單，並開放被代收區處未新增取得受理號碼前，可修改受理資料。 減少人工書寫時間及無法即時修正誤植資料。	無	無	無	無
7.服務精進機制	研提相關業務管理與作業改進之員工提案至 7 至 12 月底計 8 案。	無	無	無	無
8.服務滿意情形	服務中心今(112)年上半年辦理之滿意度調查(樣本數共 1,100 份)，調查結果之分析、檢討及改善，已於 7 月 3 日陳核畢。 又，人資組通知各部門辦理 112 年度內部同仁滿意度問卷調查之執	無			無

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項辦理情形	備註
	行情形及成果，業於 12 月 14 日彙整妥，12 月 15 日陳核處長。				
9. 意見回應處理情形	用戶反映之意見皆依規定處理及追蹤，並送權責部門改善。	無	無	無	無
10. 開放創新	<p>1 用戶以臨櫃或網路等開放式管道(如滿意度調查、意見信箱及社群軟體...等)詢問、討論或反應服務需求。</p> <p>2. 截止 112 年 11 月底已辦理節能推廣活動 45 場，透過有獎徵答方式鼓勵用戶節能減，持續推廣「台灣電力 APP」，俾用戶繳費、申辦業務及低壓 AMI 開通戶電號管理。</p> <p>3. 高壓用戶服務入口網站持續精進，提供即時電資訊及各式電價及需量反應負載管理措施試算功能，提供用戶自主管理。</p>	無	無	無	無

經辦:



副處長:



處長:

