

**新營區營業處 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：945 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)	94
	服務友善 (100 分)	96
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	96
	服務可近性 (100 分)	95
	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)	94
	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)	96
	意見回應處理情形 (100 分)	95
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	90
		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	(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12月底，因太陽光電適用費率問題，使得業者詢問及報竣案件增加。	(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。 (2) 請同仁規章解釋時，採白話式的說明，用戶較易瞭解。	(1) 由專人辦理再生能源業務，使得太陽光電案件不致壓縮其它案件。	
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) 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按鈕等設施。 (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。 (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。 (5) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網MyEGov連結服務。	用電申請表格中的用電位置圖若能統一表格，有助於電氣承裝業者作業。	提供統一規格之相關表單供用戶使用。	針對有用電位置圖之申請案件提供統一規格表單予用戶申辦。	

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)投遞信箱每日均定時查看。</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(時間帶移轉、台灣電力APP等)。</p>	
5.服務成長及優化	<p>(1) 辦理多場台灣電力APP推廣活動，協助用戶下載程式並說明功能操作示範。</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>因新(增)設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，致外線工程延宕；另因疫情關係，外單位審核文件時間拖延致延誤本公司外線工程。</p>	<p>(1)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，如非本公司因素亦獲用戶諒解。</p>	
6.內部作業簡化	<p>為簡化光電躉售用戶一時貿易申報表及發票繳付相關流程，於營業大庭入口處設置投遞箱，便利用戶投遞辦理。</p>	<p>部分用戶較不清楚一時貿易申報表相關內容及核章處與原留印鑑不符。</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>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	業務組服務課依各項重點業務進行電話禮貌測試，加強同仁對業務熟稔程度，落實一站式服務，提升服務品質。	若無本項機制，易造成用戶來電多次轉接，提高不滿意度。	持續加強辦理。	針對新的政策或業務持續加強辦理。	
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。	112年用戶滿意度統計發現，滿意度查99%，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，本年度上半年用戶意見信箱不滿意或非常不滿意件數為0件。	本處112年下半年有1件用戶陳情案件，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) 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) 工作停電如遺漏通知，恐造成異議。	(1) 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。	

經辦 

課長  經理

 副處長



處長 