

台灣電力股份有限公司用戶陳情處理要點

中華民國 72 年 5 月 6 日發布(秘書處主辦)

中華民國 113 年 11 月 4日修正(業務處主辦)

第一章 總則

一、本公司為維護用戶合法權益，使用戶之建議或訴求適時獲得公平合理之解決與救濟，進而提升服務品質，塑造優良形象，特訂定本要點。

二、凡用戶對本公司各項業務措施、服務態度、公共利益或權益之維護表示其意見，期能獲得參考採擇者，謂之陳情。屬用戶陳情案件者，除本公司各項章則另有規定外，悉依本要點規定處理。

三、陳情案件可依下列區分：

(一)依陳情案件受理方式：

1. 書面來函—郵寄、傳真、用戶意見信箱、輿論報導等。
2. 電話或現場—用戶來電、親洽、現場查訪等。
3. 電子信箱—用戶電子郵件、用戶意見電子信箱等。

(二)依陳情案件來源：

1. 用戶、民代或民間團體之反映事項。
2. 政府機關函轉之人民陳情案件。
3. 政府機關首長電子信箱：總統、行政院長及經濟部長等電子信箱。
4. 縣市政府 1999 便民專線。

(三)依陳情案件發生原因：

1. 本公司原因：

- (1)規章制度不合時宜。
- (2)工程施設不當或設備不良。
- (3)各項措施執行不當或不力。
- (4)工作人員服務態度欠佳。
- (5)本公司委託執行業務之單位（如工程、抄表之承攬商），業務處理不當。
- (6)未依章催收電費致用戶權益受損。
- (7)其他。

2. 用戶原因：

- (1)用戶對政策或規章之誤解。
- (2)用戶用電設備不良。
- (3)用戶屋內線路事故影響波及本公司之停電事故。
- (4)用戶違章用電引起線路壓降急遽變化等事項。
- (5)用戶疏忽或不了解而引發之要求協助事項。
- (6)用戶要求與規章不符之供電設施遷移或賠償等事項。

(7)其他。

3. 其他原因：

(1)外來事故或因天災等不可抗力所引起之事故。

(2)由於第三者工程施設所引起之事故。

(3)非公司原因致電費單據遲延或漏送交用戶。

(4)興革建議或法令規章查詢。

(5)其他。

(四)依陳情案件類別：

1. 行政興革之建議。

2. 行政法令之查詢。

3. 行政違失之舉發。

4. 行政權益之維護。

(五)依陳情案件性質：

1. 用電申請。

2. 表務核算。

3. 收費處理。

4. 供電品質。

5. 線路遷移。

6. 求償。

7. 服務態度。

8. 興革建議。

9. 法令規章疑義。

10. 違章用電。

11. 施工品質。

12. 環保議題。

13. 核能議題。

14. 人事制度。

15. 睦鄰工作。

16. 其他。

四、陳情案件依辦理程序及職責，可分為受理部門、處理部門及主辦部門，各部門定義如下：

(一)受理部門：凡首次與陳情人接洽或最先接收陳情案件之部門，謂之受理部門。受理部門應依下列陳情方式辦理：

1. 書面來函：

(1)經濟部國營事業管理司（以下簡稱國營司）傳真之政府機關首長電子信箱案件－業務處。

(2)輿論報導－主管蒐集報章輿論資訊之部門。

- (3) 前述(1)、(2)以外之書面來函—主管收發之文書部門。
- 2. 電話或現場—接聽該陳情電話、接洽該陳情人或外勤工作訪問用戶之部門。
- 3. 電子信箱—主管電子郵件收件之文書部門。
- (二)處理部門：就用戶陳情案由，負有核辦、解決權責之業務主管部門，謂之處理部門。
- (三)主辦部門：負責催辦、聯繫及列管追蹤用戶陳情案件之部門，謂之主辦部門。主辦部門在區營業處為業務組，在總管理處各單位及其他單位則由各單位主管指定部門為之。

第二章 程序及職責

五、受理部門。

- (一)書面來函：受理部門接獲陳情案件應加蓋「人民陳情案件」戳記，由文書部門於公文系統掛號登記及勾選「人民陳情案件」後，逕送處理部門及影送主辦部門。國營司傳真之政府機關首長電子信箱案件，受理部門應先傳真至相關單位文書部門轉處理部門處理以爭取時效。
- (二)電話或現場：受理部門接獲陳情案件，依下列原則處理：
 - 1. 客服中心。
 - (1)客服系統處理範圍（各區營業處）案件：由客服中心客服後送系統受理後，派送至區處客服後送窗口收件，經檢視確屬陳情案件後即填製「用戶陳情處理單」一式二聯（如附件一，以下簡稱處理單），送交文書部門於公文系統掛號登記及勾選「人民陳情案件」後，第一聯送交處理部門處理，第二聯送主辦部門列管追蹤。
 - (2)客服系統處理範圍外案件：客服中心填製處理單送業務處，經檢視確屬陳情案件，送交文書部門於公文系統掛號登記及勾選「人民陳情案件」後，第一聯送交處理部門處理，第二聯送主辦部門列管追蹤。
 - 2. 客服中心以外其他受理部門：受理並填製處理單，送交文書部門於公文系統掛號登記及勾選「人民陳情案件」後，第一聯送交處理部門處理，第二聯送主辦部門列管追蹤。
- (三)電子信箱：受理部門接獲本公司用戶意見電子信箱陳情案件，由文書部門於公文系統掛號登記及勾選「人民陳情案件」，逕送處理部門及影送主辦部門。
- (四)受理部門連續收到同一案由之陳情案件，應予併案處理。
- (五)緊急之用戶陳情案件，應先以口頭或電話連絡處理，再行補送書面資料。
- (六)電話或現場之陳情案件，不得藉故推託不予受理，受理人員應以和藹誠懇之態度，與陳情人洽談，並將其訴求具體填寫於處理單，電話受理時，應注意電話禮貌。
- (七)現場工作人員或訪問用戶時，應攜帶空白處理單，俾便填寫受理用戶陳情。

六、處理部門。

- (一)處理部門應對陳情案件之原委詳予調查，並依合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理，依分層負責規定，將處理情形逐級陳核後，視情形以公文、電話、電子郵件、傳真、拜訪親洽等方式答覆陳情人，以電話及拜訪親洽方式答覆陳情人者，應製作書面紀錄存查。
- (二)陳情案件載明代理人或聯絡人時，處理部門得逕向代理人或聯絡人答覆。如陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，處理部門應逐一答覆。但處理部門認為未選定當事人有礙陳情處理程序之正常進行，得函請陳情人於一定期間內選定，如未選定者，為利案件之處理及時效，處理部門得選定或指定當事人，並在洽當事人處理完妥後，答覆各陳情人。
- (三)陳情案件處理完成後，相關書面正本應送文書部門予以結案歸檔，另影送主辦部門存查，電話或現場受理之陳情案件應另影送處理結果予受理部門存參。
- (四)處理部門辦理陳情案件應針對問題癥結，研擬最適切之方法予以解決。如陳情人對本公司政策或章則有欠明瞭而提出陳情時，處理部門應予適切闡釋或處理，並得視需要拜訪陳情人。
- (五)陳情案件如經查明係本公司之原因，應儘速改正，如該案件有損及陳情人之權益時，應合法合理予以補償。
- (六)與用戶面洽陳情案件時，如遇陳情人情緒不佳、言詞態度欠妥時，處理人員應予容忍，委婉解釋並避免衝突。
- (七)答覆陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理情形及法規依據，並以簡明、易懂、肯定、親切之文字委婉說明，必要時應副知有關機關。處理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回覆為原則。
- (八)凡用戶對本公司之章則、規定有積極性之建議，其可供採行者，應予採擇實施，非本公司職權範圍內所能辦理者，應送請相關主管機關參考採擇。
- (九)國營司傳真之政府機關首長電子信箱案件除應依前述各款規定處理，並依下列程序辦理回覆：
 - 1. 案件陳核層級：一般陳情、服務案件經處理完妥，另以簽辦檢附以公司全銜撰擬之回覆稿陳單位主管核轉主管處核定；至於案件情節重大、涉及公司整體政策或媒體關注事項者，則應陳單位主管副總經理/執行長核轉公司發言人核定。
 - 2. 案件回覆：處理部門將案件核定之回覆稿以電子郵件傳至業務處，由業務處統一回覆國營司並副知處理部門。

七、主辦部門。

- (一)收到用戶陳情案件，應即登入用戶陳情處理系統(以下簡稱 CHS)，鍵入案件相關資料，加以列管追蹤辦理情形。
- (二)陳情案件經處理完成後，應即於 CHS 鍵入處理結果，並將處理結果等文件影本併原件影本合訂成專卷歸檔。

- (三)主辦部門對於陳情案件之處理結果應予檢視，如認為尚有疏漏未妥之處，或認為陳情案件之內容涉及風紀者，應簽註意見陳請主管核批，交由適當部門處理。
 - (四)陳情案件應予追蹤，並注意其處理時效，遇有延宕案件應即填報「用戶陳情案件稽催單」(如附件二)，並分析原因及採取有效措施，主動協調相關部門處理，俾使陳情案件儘速解決。
 - (五)用戶陳情案件應定期依案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等面向加以檢討分析，提出改進建議送各有關部門參辦，並隨時與總管理處主辦部門或業務主管部門聯繫，交流意見。
 - (六)各單位 CHS 主辦部門人員異動，應即填報「用戶陳情處理系統(CHS)使用申請單」(附件三)送業務處更新。
- 八、本公司用戶意見電子信箱陳情案件，應依本公司「用戶意見電子信箱處理作業規定」(附件四)辦理。
- 九、陳情案件依陳情方式區分之處理流程如附件五之一、五之二、附件六及附件七。

第三章 其他事項

- 十、依陳情案件之性質及內容，如案件涉及二個部門以上業務者，依下列順序指定單一部門為主辦處理部門，其他部門協辦，並由該部門彙整相關資料回覆處理：
- (一)業務專案之主政部門。
 - (二)內容涉及業務較多之部門。
 - (三)內容首項業務相關之部門。
- 十一、陳情案件之處理及延展期限。
- (一)處理部門對於書面來函、電話或現場受理之陳情案件應於接獲分文次日起六個工作天內完成處理並回覆陳情人。如案情複雜，無法於六個工作天內辦妥者，應先通知陳情人及主辦部門。
 - (二)本公司用戶意見電子信箱陳情案件處理期限依本公司「用戶意見電子信箱處理作業規定」辦理。
 - (三)陳情案件無法於前述第一款、第二款規定期限內辦妥者，應依本公司文書處理及檔案管理手冊規定辦理公文展期，依案件性質各陳情案件之總處理日數不得超出下列天數：
 - 1. 用電申請、表務核算、收費處理、服務態度、人事制度、睦鄰工作、其他：十五工作天。
 - 2. 供電品質、線路遷移、求償、興革建議、法令規章疑義、違章用電、施工品質、環保議題、核能議題：二十工作天。
 - (四)政府機關首長電子信箱陳情案件應依國營司傳真文件所示指定日期內完成處理。
- 十二、陳情案件應以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理(發文按一般公文

創號或原件附號處理，收文則以原件附號或另編一般公文收文號處理)，不得以原文號銷號結案。

十三、陳情案件（不含本公司用戶意見電子信箱之陳情案件）有下列情形之一，處理部門得依分層負責權限規定，經陳請核批，不予回覆處理，惟主辦部門仍應予以登錄於CHS，以利查考：

- （一）來信內容無具體陳情或建議事項，或為不理性謾罵、不雅言詞等信件，或未具姓名、住址、電話等聯絡方式者。
- （二）經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- （三）非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- （四）所請事項與法令規章不符，經妥善說明仍一再陳情者。
- （五）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- （六）同一陳情人有持續或大量且顯有耗費單位行政資源之虞，且經查明確認前述情事者。

前項第四款及第五款一再向原受理部門或其上級機關陳情而交辦者，處理部門得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

第一項第六款持續或大量向原受理部門或其上級機關陳情而交辦者，處理部門得僅回復陳情人（說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十四、受理非理性陳情行為應注意事項。

- （一）聚焦在陳情人之特定外在行為（即問題本身）而非陳情人個人，應對時須謹慎小心並保持冷靜，態度應明確且堅定，避免擴大事端。
- （二）對陳情案件如何處理、由誰處理、處理速度、優先性、可使用資源及處理結果等，受理部門應有主導控制權。
- （三）提醒陳情人應互相尊重，不容許無理、動怒、侵犯行為，並劃定界線。
- （四）回應陳情人及陳情案件立場應維持一致，避免為取悅陳情人而接受通常不可能接受之不合理要求。
- （五）若陳情人出現以下非理性行為得取消服務：
 - 1. 持續威脅、恐嚇工作人員或使用單位服務之其他民眾。
 - 2. 有肢體暴力行為或毀損單位財產等。
 - 3. 攜帶武器。

十五、基於用戶要求或有保密之必要者，應予保密，有關單位應以密件方式妥善處理。

十六、各部門應轉請受本公司委託執行業務單位之人員，協助受理用戶陳情。

十七、各部門如有違反規定者，應按情節輕重分別依有關規定予以懲處，對於處理績效優良者，得予以獎勵。

十八、各主管處應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

第四章 統計分析

十九、各單位主辦部門應於每季結束後統計分析陳情案件處理情形並檢討、研提改進措施，於次月（一月、四月、七月、十月）十日前填製「用戶陳情案件處理情形表」（附件八），送各相關部門參考改進，並另送業務處彙陳備查。

業務處另按月彙整統計本公司各單位用戶意見電子信箱陳情案件處理執行績效，並陳報高階主管。

二十、業務處於每季彙集各單位「用戶陳情案件處理情形表」後應予研析，俾了解各單位對陳情案件之處理情形及用戶陳訴重點，並填報「____年第____季用戶陳情案件處理情形彙總表」（附件九），陳報高階主管供擬訂政策之參考。

二十一、業務處於每年一月配合經濟部函文，彙總前一年度本公司陳情案件統計資料及作業情形送國營司彙整送經濟部。

二十二、處理日數之計算規定如下：

- （一）處理日數之尾數時間不滿半日者，以半日計算；超過半日，不滿一日者，以一日計算；收文當日即已辦結發文之案件，以半日計算。
- （二）本公司內部各單位間之會稿，會辦時間不得扣除。但與本公司以外單位會稿時，從送會日起至會畢收到日止之時間，得以扣除。
- （三）以工作天計算者，放假日（依內政部發布「紀念日及節日實施辦法」與行政院會同考試院發布「公務人員週休二日實施辦法」等規定應放假之日）均應不計入。
- （四）受理單位依權責劃分規定經陳請核批不予處理之案件，經於處理時效內登錄以供查考者，列為「依限辦結」。
- （五）未能在規定總處理日數內辦結者，雖已經依分層負責簽請核准展期，並將理由通知陳情人，仍應列「逾限辦結」。

二十三、用戶陳情案件之保存期限。

- （一）「用戶陳情案件處理情形表」：二年。
- （二）「____年第____季用戶陳情案件處理情形彙總表」：二年。
- （三）用戶陳情案件：三年。

第五章 附則

二十四、本要點自發布日施行。