

台灣電力股份有限公司用戶意見電子信箱處理作業規定

一、目的

為提升本公司各單位處理用戶意見電子信箱(以下簡稱本信箱)信件之效能，特訂定本規定。

二、任務分工

(一)業務處：

- 1.擔任本信箱信件處理中心，負責本信箱之收發、分文、稽催、統計分析等事宜。
- 2.彙整並統計各單位處理本信箱信件之執行績效，並按月陳報高階主管。
- 3.負責本信箱管理系統之維護與更新。

(二)資訊系統處：

負責本信箱程式系統技術協助等事宜。

(三)各單位：

- 1.依據本公司「用戶意見電子信箱信件處理流程」及本規定，負責本信箱信件之處理及答覆等事宜。
- 2.各單位應指派聯絡人及職務代理人各一名，並指定專責電子信箱，配合辦理本信箱信件之處理及稽催，並視需要列印本信箱各類統計報表等，以利信件管控及處理情形檢討分析事宜。
- 3.各單位人員如有異動，應填報本公司「用戶意見電子信箱系統使用申請單」(附件四之一)通知業務處更新本信箱管理系統。

三、信件分類及處理期限

本信箱依性質概分為下列二類：

第一類：信件內容涉及二個以上單位之業務，協辦單位應於接獲分文次日起三個工作天內回覆主辦單位，主辦單位接獲回覆於二個工作天內彙整回覆用戶。

第二類：信件內容僅涉及一個單位之業務，各單位應於接獲分文次日起五個工作天內回覆用戶。

信件內容如屬需現場勘查、施工等複雜案件，各單位應於辦理期限前將辦理所需時間先行回覆用戶，並由業務處列管追蹤；實際辦理完成後，各單位應再回

覆用戶並副知業務處。

四、信件處理注意事項

- (一)信件如需改分，各單位應註明改分原因，並於接獲分文後次個工作天內將信件退回本信箱並通知業務處。
- (二)回覆信件時，應避免公文用語及格式，文字表達應具體明確、親切、口語化。
- (三)回覆信件時，應註明承辦部門、人員姓名及聯絡電話，以使用戶查詢；信件末尾應以本公司單位全銜署名(格式範例如附件四之二)。
- (四)處理信件時，應確實遵守個人資料保護法等相關規定，並採取妥善之保密措施，俾確保用戶隱私權益。
- (五)倘信件涉及非本公司業務時，回函應主動提供主管機關及相關聯絡資訊。
- (六)如屬陳情案件，應即登入用戶陳情處理系統（CHS）鍵入相關資料，加以列管追蹤辦理情形。
- (七)本信箱分派之來信各單位均應回覆處理。
- (八)就同一事件(事由)，重複來信者，承辦部門得併案處理。
- (九)信件如有下列情形者，業務處得不予受理(分文)：
 1. 來信內容無具體陳情或建議事項者。
 2. 來信內容為廣告信件或具廣告性質之內容者。
 3. 來信內容屬情緒宣洩性用語或不理性謾罵者。
 4. 來信內容夾帶病毒或攻擊性軟體者。

五、列管考核

業務處按月彙整各單位處理本信箱信件之執行績效及滿意度調查結果，函送各單位針對須改進案件研提檢討改善事項，並自行控管落實，以加強信件之處理效能與績效考核。