



## 伍 重視用戶需求，維護顧客權益

目前台電公司在全國各鄉鎮市區設有對外營業據點304個，對於用戶所交託的每一件用電疑難及陳情案件，皆秉持「服務態度好一點，服務效率快一點」的觀念，站在維護用戶權益立場，儘速妥善處理。用戶如有申辦用電疑義、抄表收費、線路遷移、停電事故及權益申訴等相關問題，均可以電話撥打「1911」專線聯繫台電公司客戶服務中心，或逕洽各地區營業處、服務中心或服務所處理，亦可利用台電網站用戶意見信箱（service@taipower.com.tw）尋求協助，台電公司當竭誠為用戶服務。

### 一、加速處理陳情案件，深化用戶服務績效

(一) 台電公司於民國70年初，因體察社會變遷及民意自主意識之興起，為維護顧客合法權益，於民國72年5月6日頒布實施「用戶陳情處理要點」，並為符合社會需求，適時檢討修訂該要點。為加速陳情案件處理時效，自民國82年7月1日起建置用戶陳情處理系統，各類陳情案件經受理後，均建檔列管追蹤處理情形，並予以回饋分析，作為經營改善及政策釐定之參考。為配合電腦系統網路發展潮流，台電公司自民國98年2月起，另再整合內部文書管理系統，以web化架構及技術，重新建置用戶陳情處理系統，提升客訴案件之管理效能，加強維護用戶權益。



夜市人生 / 葉祈麟 攝



都會之美 / 江惠美 攝



(二) 台電公司100年度受理用戶陳情案件共計1,665件（其中E-mail有671件），陳情項目以線路遷移（480件，28.8%）、供電品質（236件，14.2%）等案件占比較高。為提升處理時效及用戶滿意度，對於用戶陳情案件，只要是法規許可、技術可行，即行檢討改善；如囿於法令規章未能符合用戶需求時，亦主動向用戶說明原因，誠心協調溝通，以化解疑慮。

## 二、持續改善研究，減少用戶不便

### (一) 地下配電設備之設置及改善

- 1.配電設備之設置，儘量兼顧民衆需求及觀感，以減少民怨。
- 2.加強線路巡檢，積極改善影響行人或交通之配電設備，維護民衆「行」的安全。

(二) 用戶申請用電，如因建桿糾紛、道路禁挖等非台電公司單方面可解決因素，導致延遲供電時，均主動向用戶說明，並積極協調溝通，以爭取諒解，建立共識。

(三) 除積極推行線路自動化、被覆化及地下化外，並努力改善電力線路，降低雷害或鹽塵害等事故對設備之受損情形；此外，亦致力推動在不停電情況下執行線路維護，減少停電造成用戶之不便與影響。



隨風搖擺 / 吳國禎 攝