

〇〇年度

〇〇有線電視公司評鑑評分表六之三

客服項目評分表（20%）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目		配分	評分	評分標準
回饋及社會服務情形	回饋地方及慈善活動	10		<input type="checkbox"/> 針對低收入戶及地方弱勢社群收視提供優惠方案或補助情形，3 分。（0 分至 3 分） <input type="checkbox"/> 對低收入戶及地方弱勢社群收視服務普及計畫之執行情形，3 分。（0 分至 3 分） <input type="checkbox"/> 提供經費、財物或其他協助予慈善機構者，2 分。（0 分至 2 分） <input type="checkbox"/> 與社區、公益團體、慈善機關進行互動之執行情形，2 分。（0 分至 2 分）
	主辦或協辦地方公益活動	3		<input type="checkbox"/> 主辦地方公益活動情形，2 分。（0 分至 2 分） <input type="checkbox"/> 配合及協辦地方公益活動情形，1 分。（0 分至 1 分）
客戶申訴服務		21		<input type="checkbox"/> 設置 0800 免付費服務客服專線者，1 分。（0 分至 1 分） <input type="checkbox"/> 客服專線與所服務客戶數是否適當，5 分。（一線客服專線服務 2000 戶以下者得 5 分，2000 戶至 3000 戶者得 4 分；3000 戶至 4500 戶者得 3 分；4500 戶至 6000 戶者得 2 分；6000 戶至 7500 戶者得 1 分；超過 7500 戶者得 0 分。） <input type="checkbox"/> 客服部門編制與所服務客戶數是否適當，4 分。（一位客服人員服務 2000 戶以下者得 4 分；2000 戶至 3500 戶者得 3 分、3500 戶至 5000 戶者得 2 分、5000 戶至 6500 戶者得 1 分；超過 6500 戶者得 0 分。） <input type="checkbox"/> 下班時間後（晚上 6 時後）安排客服人員輪班者，2 分。（0 分至 2 分） <input type="checkbox"/> 設定夜間語音留言系統並由專人處理留言者，1 分。（0 分至 1 分） <input type="checkbox"/> 設置線上客服機制者，1 分。（0 分至 1 分） <input type="checkbox"/> 安排客服人員定期訓練以充分瞭解主管機關法令規定者，4 分。（0 分至 4 分） <input type="checkbox"/> 設置訂戶申訴處理機制，並依有線廣播電視法第 55 條規定妥適處理申訴案件，及依個人資料保護法規定蒐集、處理及利用申訴者之個人資料，並建檔保存處理紀錄，且呈報公司主管並備查，3 分。（0 分至 3 分）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
客服滿意度		23		<input type="checkbox"/> 針對收視戶進行客服滿意度調查，7分。(委託具公信力之學術或專業調查單位調查者，得7分；委託關係企業或協會調查者，得3分；自行調查者，得1分) <input type="checkbox"/> 將上述調查結果作為改進參考依據者，6分。(0分至6分) <input type="checkbox"/> 客服部門是否主動連絡收視戶，追蹤問題之解決並探詢滿意程度之作法及實際執行情形，5分。(0分至5分) <input type="checkbox"/> 將上述詢問結果作為改進參考依據者，5分。(0分至5分)
收視戶權益	定型化契約	4		<input type="checkbox"/> 與訂戶訂立契約之情形，(契約內容與本會「有線廣播電視系統經營者定型化契約應記載及不得記載事項」規定之符合情形及詳盡度。)收費單據背面是否依規定印製契約，2分。(0分至2分) <input type="checkbox"/> 視訊費用或裝機、復機、移機、分機裝設、維修時是否另行開立統一發票或於事後補寄單據到府，2分。(0分至2分)
	收視戶視聽品質	3		<input type="checkbox"/> 公司設專人監控自行招攬之地方廣告之畫面品質及音量者，3分(0分至3分)。
	偏遠地區服務及製作月刊	4		<input type="checkbox"/> 推動普及服務與偏遠地區(含服務因故暫未到達區域)提供視訊服務情形是否合理，2分。(0分至2分) <input type="checkbox"/> 是否發行月刊、月刊內容及發行量普及情形是否合理，2分。(0分至2分)
	收費方式	7		<input type="checkbox"/> 提供多元化的繳費方式供民眾選擇，2分。(收費員到府收費、便利商店代收、銀行轉帳或郵局劃撥、信用卡付款等，每項0.5分，最高得2分) <input type="checkbox"/> 提供年繳、半年繳、季繳及月繳等收費方式供民眾自由選擇者，針對以年繳、半年繳、季繳方式付費之客戶是否提供優惠折扣。2分。(0分至2分) <input type="checkbox"/> 提供月繳後付之收費方式者，1分。(0分至1分) <input type="checkbox"/> 繳費期限屆滿前預先通知，並能提供收視戶合理續繳緩衝期限30天者，1分。(0分至1分) <input type="checkbox"/> 收視戶未於指定期限內續繳收視費時，工作人員於拆除客戶線之前進行確認，不致貿然拆線引起糾紛者，1分。(0分至1分)
	退費方式	6		<input type="checkbox"/> 收視戶欲中止收視關係時，事先預繳收視費用之退費方式是否合理，2分。(0分至2分) <input type="checkbox"/> 工程斷訊未於約定時間內到修或修復時，展延收視期限或退費之補償方式是否合理，2分。(0分至2分) <input type="checkbox"/> 公司辦理退費之處理流程及實際運作情形是否合理，2分。(0分至2分)

評鑑項目	配分	評分	評分標準
維修制度	19		<input type="checkbox"/> 維修到修時間之規劃及執行情形是否合理，3 分。(0 分至 3 分) <input type="checkbox"/> 是否於約定時間內完成維修處理者，3 分。(0 分至 3 分) <input type="checkbox"/> 維修紀錄(維修單、派工單或客戶簽名驗收單)建檔備查者，2 分。(0 分至 2 分) <input type="checkbox"/> 工程維修人員穿著公司制服，並有公司名稱及員工編號可資識別者，1 分。(0 分至 1 分) <input type="checkbox"/> 維修收費訂立標準、將標準告知收視戶等相關作法是否妥適、及實際執行情形，2 分。(0 分至 2 分) <input type="checkbox"/> 裝機、復機、移機、分機裝設之費用依照地方主管機關公告費率辦理者，2 分。(0 分至 2 分) <input type="checkbox"/> 大規模區域斷訊之處理時效是否合理及處理機制設計是否妥適，3 分。(0 分至 3 分) <input type="checkbox"/> 完成維修後，是否由公司主動追蹤，探詢收視戶對維修之滿意度等相關作法是否妥適，及實際執行情形，3 分。(0 分至 3 分)
評鑑得分	100		
上次評鑑結果 辦理情形	0~-5		<input type="checkbox"/> 限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果(無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者，扣 1 至 2 分；未改正或改正結果不理想者，除扣 3 分外，並得列為明顯缺失事項。) <input type="checkbox"/> 改進意見之執行結果(無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣 1 至 2 分。)
客服項目評分總計：_____分			
評鑑委員意見：(請務必填寫)			
<div style="text-align: right;">             評鑑委員簽名：_____ 日期：_____           </div>			
附註：評鑑分數在 90 分以上或 70 分以下者，請委員特別述明理由。			