

附表四：客服項目評分表

<div> <div>○○年度</div> <div>○○有線電視公司評鑑評分表</div> </div>			
<div> <div>客服項目評分表（20%）</div> </div>			
<div> <div>經營區：</div> <div>經營許可執照號碼：</div> <div>經營許可執照有效期間：</div> </div>			
項目	配分	評分	評分項目
一、回饋社會情形	20		1、請說明對低收入戶及地方弱勢社群提供優惠收視方案或補助情形。[5分] 2、檢附最近3年低收入戶及地方弱勢社群之訂戶數占總訂戶數比例圖表。[5分](含經營區內總戶數、低收入戶總戶數、總訂戶數、低收入及弱勢涉群之訂戶數等數據) 3、是否提供經費、財物或其他協助予慈善機構或公益團體。[5分](應檢附最近3年捐助單據或感謝狀、獎牌影本等其他佐證資料) 4、主辦或協辦地方公益活動情形。[5分](應檢附過去3年主辦活動一覽表，其中應包括活動名稱、時間、地點、經費、內容概述等部分，另檢附活動成果剪報或相關照片等佐證資料)
二、客服人力配置規劃	25		1、是否於帳單及網頁上標示0800免費客服專線？[5分](應檢附帳單影本及網頁圖片等佐證資料) 2、是否下班時間後或例假日安排客服人員輪班？[5分](應檢附最近3個月輪班表) 3、是否設置夜間語音留言或線上客服機制，並由專人處理回覆？[5分](應檢附處理流程圖) 4、請說明客服電話專線數量與最近一次所申報之訂戶數之比例是否適當，若與其他公司共同成立聯合服務中心，則須說明合計總客服專線數量與所服務總客戶數之比例。[5分](應檢附客服電話號碼明細、電話帳單影本) 5、請說明客服部門編制與最近一次申報之訂戶數之比例是否適當。[5分](應檢附客服部門組織圖、員工清冊)
三、收視戶權益維護	22		1、請說明與訂戶訂立契約之內容與本會「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」規定之符合度及詳盡度。[5分](應檢附條文對照表及收據背面之契約範本) 2、請說明是否提供多元化之繳費方式及彈性之繳費期間供民眾選擇。[3分](應檢附繳費方式統計表、繳費方式統計表及占比) 3、請說明是否提供年繳、半年繳、季繳及月繳等收費方式及優惠折扣供民眾選擇。[3分](應檢附收費方式統計表、收費方式統計表及占比) 4、請說明繳費通知及催繳通知作業流程圖。[2分]

			<p>5、請說明拆機作業之流程圖及作業守則。[2分]</p> <p>6、請說明退費作業流程圖及退費案例。[2分]</p> <p>7、請說明依國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法訂定之訂戶個人資料檔案安全維護計畫與管理機制之執行情形及收視戶使用資料之蒐集、處理及利用情形。[5分]</p>
四、維修服務規劃及執行情形	13		<p>1、請說明維修到修時間之規劃及執行情形。[5分](應檢附工程維修標準流程圖、維修時間統計表、最近3個月維修報表或維修紀錄等佐證資料)</p> <p>2、維修收費是否訂立標準，並以何種方式告知收視戶?[5分](應檢附為修收費費用表及告知用戶之佐證資料)</p> <p>3、工程維修人員是否穿著制服，並有公司名稱及員工編號可資識別?[3分](應檢附工程維修人員制服照片等佐證資料)</p>
五、申訴服務與糾紛處理機制	20		<p>1、請說明下列各類型之處理作業流程圖：</p> <p>(1)網路建設糾紛之處理機制。[3分](因附掛、貼壁、挖埋而引發之民眾糾紛)</p> <p>(2)拆機、裝機、移機、復機糾紛之處理機制。[3分]</p> <p>(3)收視戶(含私接戶)收費糾紛之處理機制。[3分]</p> <p>(4)斷訊、停訊、訊號品質不良及機台操作不便糾紛之處理機制。[3分]</p> <p>(5)違反定型化契約規定義務時，對收視戶之補償措施及作法。[3分]</p> <p>2、是否主動追蹤探詢糾紛處理事後滿意度。[5分](應檢附追蹤詢問紀錄或相關佐證資料)</p>
六、上次評鑑結果辦理情形。(扣分項目)	0至-10		<p>1、換照承諾涉及客服類事項之執行情形。</p> <p>2、上次評鑑結果涉及客服類之改善或改正事項執行情形。(應檢附上次評鑑結果函)</p>
<p>客服項目評分總計：_____分</p>			
<p>評鑑諮詢委員意見：(請務必填寫，評鑑分數在80分以上或未滿70分者，請特別敘明理由)</p>			