



107 年度

客訴案件處理之效能提升-
以板橋所服務股為例

研究單位：板橋服務所

研究人員：黃妙如

研究期程：107 年 3 月至 107 年 6 月

目 錄

壹、研究動機	-----1
貳、研究目的	-----1
參、研究內容	-----2
肆、結論	-----10

客訴案件處理之效能提升-以板橋所服務股為例

壹、研究動機

顧客真是越來越難搞！這是多數從事服務業人員的心聲。每個服務業為了提升顧客滿意度，無不絞盡腦汁與費盡心思。但是，客訴還是層出不窮，尤其是面對難纏客訴更是如燙手山芋。業務課每年辦理為民服務相關課程來輔導令人頭痛的客訴問題，讓專業老師來漸進說明客訴應對的基本做法，與面對客訴如何在最短時間內讓令人討厭的澳客閉嘴的有效應對技巧與漂亮的話術。然而，在本所”服務股”所面對的客訴案件大多數成因是技術層面延伸出來的問題，與業務股的客訴相異其趣，也因此偶遇須負賠償責任的事件。

貳、研究目的

自來水為本公司所製造之產品，提供自來水即需有計價工具，本公司所使用的計價工具為「水量計」即我們所俗稱的「水表」，本所服務股所提供的即是與水表相關的

服務~水表年限 8 年到期的汰換、欠費催收及停水處分(拆表)。所有的客訴案件也是由這二項業務所產生的。一個遭受服務疏失而產生不滿的客戶，可能會選擇提出抱怨，或靜默不提出抱怨，卻投訴到上級主管機關或媒體。從正面的角度思考抱怨的價值，並發展有效應對方式，才能把客訴、抱怨的危機變轉機。本研究報告之研究以板橋所服務股業務範圍為例，期能除了有效處理客戶抱怨，讓用戶滿意的結果，同時協助同仁業務進行順利，工作愉快。

一、 針對水量計汰換產生的相關問題，如何避免用戶抱怨?一旦產生客訴問題，如何解決?

二、 欠費 2 期催收、拆表，經常接獲抱怨電話或用戶直接 1911 客訴，如何因應以達到催收目的，並減少拆表數量?

參、研究內容：

透過水量計我們可以計量用戶所使用自來水需給付多少水費，水量計跟電表、瓦斯表一樣，屬於法定度量衡，則一定有檢效期限，水量計的檢定合格有效期間為為 8 年，也就是說水表平均每 8 年要汰換一次。本所 107 年度

汰換目標數 25,977，1~6 月汰換總數 11,722 件，因 1、2 月份大量汰換 C 級總表，故此研究報告是以 3 月至 6 月 25 日止，共汰換 8807 件，在這近 4 個月當中產生之客訴或糾紛來探討分析之。

一、針對水量計汰換產生的相關問題有哪些？應如何避免用戶抱怨？一旦產生客訴問題，如何解決，達到用戶滿意，我方損失降至最低？經過 4 個月的資料收集分析，汰換水表最常發生的問題不外乎是換表之後無水或水量變小、用戶表在屋內，外出鎖門且無法日間配合換表、泥封用戶不願配合改善致無法換表，換表後表位漏水及造成用戶損失之賠償等問題。

1. 汰換後無水：原本用水正常換表後卻無水，無水影響生活極大，接獲訊息一定會在第一時間排除萬難優先處理！無水原因除了汰換人員忘記打開止水栓之外，還有空氣堵塞，現場協助用戶排氣後通常能解決問題。
2. 汰換後水小：老舊止水栓故障致未能全部開啟，而至水小，此類案件極少，這種情形通常先向用戶道歉，委婉解說發生原因，用戶通常不會承認自己的問題，立即請承包廠商會勘協助修繕以避免遭客訴而影響公司及承包

商形象。

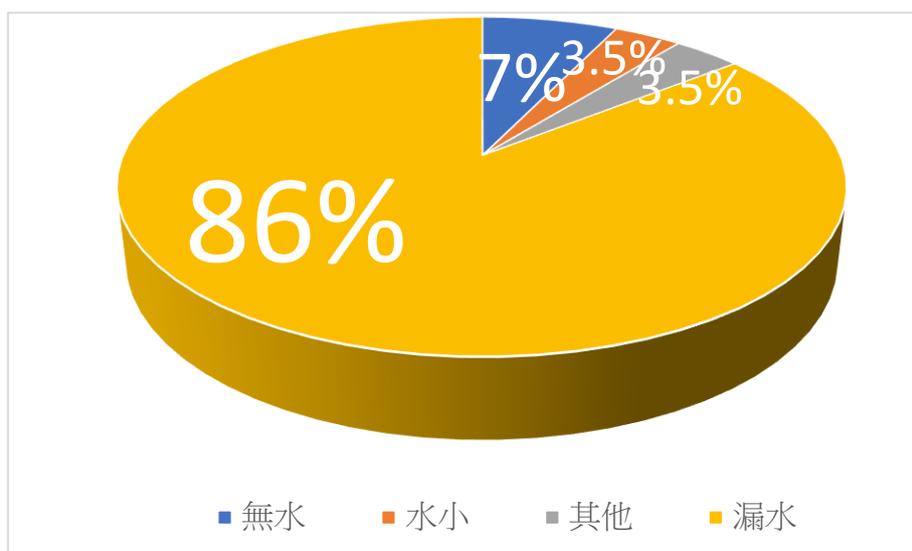
3. 表在屋內空戶或外出:用戶長期空戶或外出，不願配合開門，經電話聯繫或發文後卻遭抱怨我們擾民，此類案件只能耐心跟用戶磨時間，喬到一個用戶願意配合的日子，就算是假日也得調配人手，務必換到水表。
4. 泥封案件:直接表最為常見，目前汰換泥封只要確實並提供照片為證，即能以泥封金額計算，師傅們也會願意配合。較為棘手的是頂樓泥封多因裝修移動表位所致，部份公寓因管線太過老舊或頂樓一旦敲開泥封怕破壞防水層而無法施作，必須與用戶協調溝通以避免被客訴，讓用戶能夠願意花錢改善內線設備，達我方換表的目的。
5. 汰換後漏水:這是最容易遭客訴的問題，也是發生最多的狀況，以本所為例，3~6月共汰換8,807件，用戶來電或1910投訴案件共28件，其中24件漏水案件，2件無水，1件水小，1件其他。

分析 3~6 月汰換水表投訴如下表

107 年	3 月	4 月	5 月	6 月	合計
實際汰換數	1997	677	4186	1947	8807
漏水客訴件數汰換	6	8	10	4	28
漏水賠償處理		1		1	2
客訴糾紛件數比例	0.30%	1.12%	0.24%	0.21%	0.32%

汰換客訴案件種類分析如下

種類	漏水	無水	水小	其他
件數	24	2	1	1
所占比例	85.71%	7.14%	3.57%	3.57%



汰換水表後漏水佔客訴案件 86%，多數漏水係由令未鎖緊致漏水，有時開關老舊漏水，通常由換表師傅修復，24 件漏水案件其中 2 件較為特殊，僅就這 2 件探討。

- a. 直接表空戶:此案長期 0 度，換表師傅**未留意**表前開關是關閉的，換錶之後將止水栓開啟，數日之後客訴內線漏水乃因止水栓被開啟之故。用戶地下室當倉庫使用，內線漏水致地下室倉庫淹水，貨品包裝潮濕毀損，估價損失 22000 元，協商後以 20000 賠償並簽立和解切結書。此用戶先前漏水未修，只是將止水栓關閉，換表師傅疏忽留意此空戶水表止水栓原本是關閉的，裝表後也未注意水表三角針快轉而致漏水客訴求償。
- b. 汰換大樓水表漏水:此案水表裝在中繼站水表室，水表汰換後漏水，而此水表室的樓地板並未做防水功能，地面積水滲漏至樓下住戶的隔間牆，致新裝潢油漆的牆面有水漬痕跡，用戶自行估價求償 10000 元。經現場實地勘查，確實因漏水而產生隔間牆 2 面水漬痕跡，經協商由承包商自行雇有經驗的油漆師傅施工，重新粉刷，並配合住戶的時間，油漆品質也保證讓用戶滿意，總算圓滿

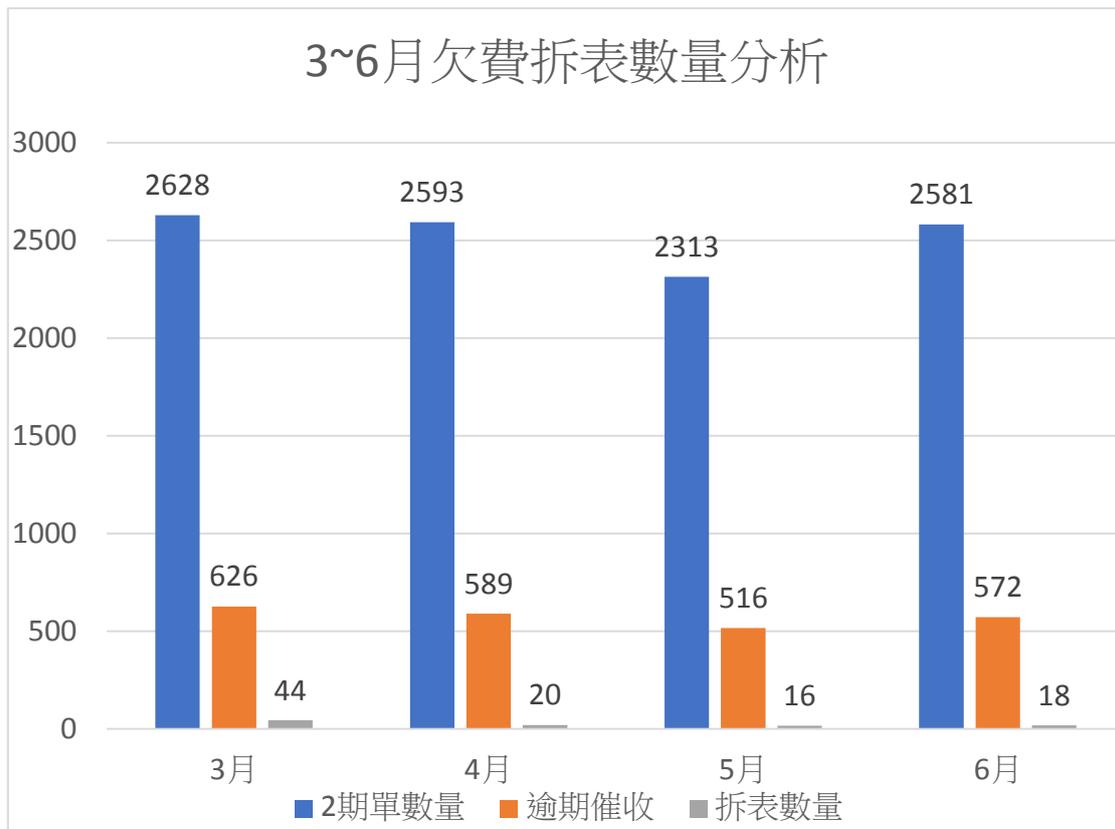
完成。

針對換表漏水的客訴問題應如何避免?真的只要多 3~5 分鐘，漏水問題是可以避免的!裝表留意開關是否開啟?裝完表當下收拾工具後等一等 3 分鐘，再看一看水表有否快轉?摸一摸表體及前後由令有沒有濕? 這些小小動作絕對可以避掉大部分漏水問題，杜絕客訴案件，讓工作更加順利愉快。

二、欠費 2 期催收、拆表，經常接獲抱怨電話或用戶直接 1911 客訴，如何因應以達到催收目的，並減少拆表數量? 本所拆表數量極少，多數因空戶找不到用戶而致拆表，故客訴拆表極少。每月催收量大，僅少數客戶客訴催收，就這 4 個月統計歸納客訴理由分析之，以避免同樣問題再遭客訴。

本所 3~6 月 2 期單數量、催繳和拆表如下；

107 年月份	3 月	4 月	5 月	6 月
2 期單數量	2505	2478	2680	2575
逾期貼單數量(催繳)	626	589	586	572
執行拆表件數	44	20	16	18
貼單比例	25%	24%	22%	22%
貼單拆表比例	7%	3%	3%	3%



以板橋所 23 萬 5 千用水戶來說，每個月的 2 期單大約 2500 戶，催收 550~600 戶，平均每月拆表數量只有 25 戶，可謂催收能力超強，一般服務所都是遇到被拆表而投訴，板橋所倒是常遇到投訴催收電話的情況。

常見客訴問題：

1. 沒收到上期水單卻收到 2 期水單。通常查用戶其他鄰居繳費狀況，可以得知多數人已經收到水單繳費了，委婉向用戶解釋可能只是用戶單一的問題，若是用戶無法接受，則是留下水號待下期追蹤一次是否收到水單。

2. 水單尚未過期卻接到催收水費電話!催收件數太多有時提前篩選前面幾個工作區的用戶先連絡催繳，其實是善意提醒，經解釋多數用戶怒氣即刻消除。
3. 催收電話提到”拆表”二字，用戶心裡極不舒服，認為我們恐嚇用戶。故說話技巧很重要，要以提醒的口吻和角度來說，避免造成聽者的不悅。
4. 打電話造成擾民，因用戶上夜班，早上8點補眠中。這類用戶登記於”特殊用戶名單”管控。
5. 錯打電話催錯人。可以修正電話避免下次再犯同樣錯誤。
6. 逾期即將拆表無法來繳，也沒空到郵局寄現金袋，金額不大者，有時先替用戶繳了，再請用戶擇空來現金換收據。金額大者再延後數日請用戶自行前來繳納。
7. 拆表復水要求當天裝表，本所通常會配合用戶的需求，再順便要求用戶配合辦理代繳或電子帳單，並宣導超商也可列單繳費，避免再次疏忽繳費而致拆表。
8. 貼單於門口太丟臉，應該置信箱中，登記於”特殊用戶名單”來管控。
9. 怎麼樣都有理講不清的用戶，特別是老人家及老外，不

知我們服務所在哪兒，這時我們有特別的到府服務，先列印水單收據，帶給用戶再收回現金，此類案件不多，人力尚可以負荷。

肆、結論

凡事”事出必有因”，如果能瞭解”因”，必能減少讓人傷腦筋的果了！客訴的問題就以上分析，幾乎 90%都能預防，而這些都靠自身經驗累積與師傅技術的傳承，還有一顆熱誠服務的心，再難搞的案件都希望能夠處理到用戶滿意！我們的服務得到認同，第一線的同仁因為客訴而累積的經驗，能夠提升自身的技術與服務的品質，創造更高的價值與成就感。