



人物專訪

— exclusive interview —

主動協助社區大樓解決[FTTH光纖到家]裝機工阻

人物誌專訪：2024-08-23

桃園營運處 | 第二客戶網路中心 Kuo

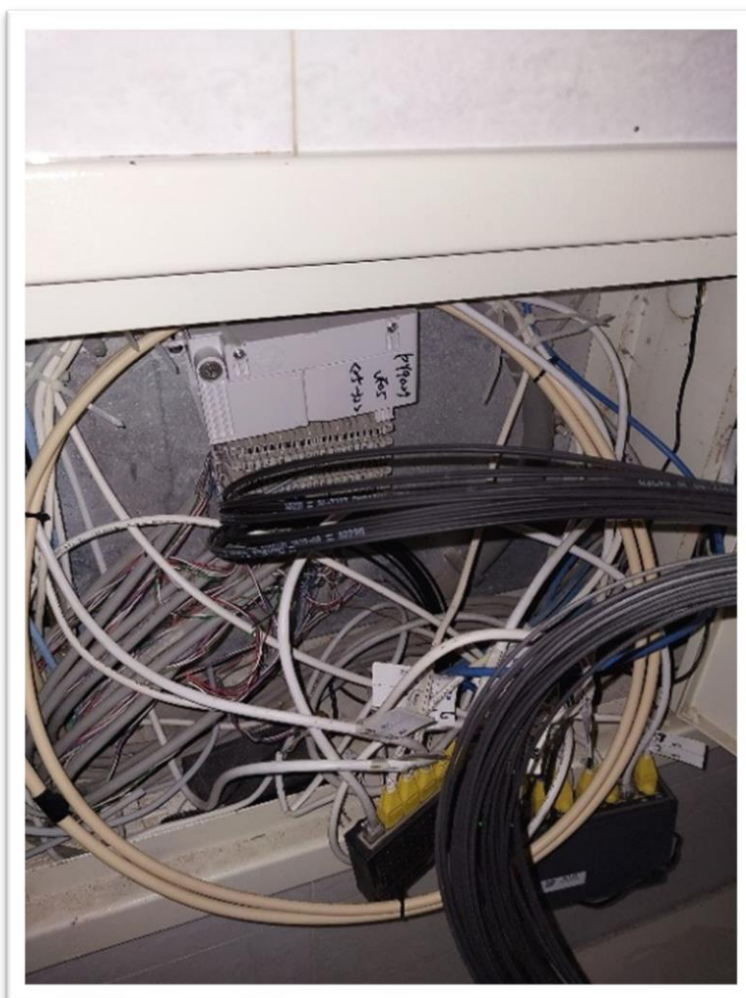


為解決社區大樓住戶申請FTTH裝機案件因裝機過程遇施工阻礙致未能順利完工，歷經一個半月主動積極溝通協調、現場查勘，最終克服困難，解決施工障礙，滿足顧客光纖到家需求，同時實踐客戶信賴價值觀精神。

➤ S 情境與T挑戰

裝機承包商多次回報某社區大樓住戶的FTTH裝機案件，因大樓各樓層裝潢封死、暗管不通等因素無法施工而退案註銷。與此同時，多位社區住戶強烈表達對FTTH高速網路強烈需求；該社區大樓住戶多達上百戶，如能找出解決方案克服施工阻礙(下稱工阻)，有助於日後FTTH裝機案的順利完工，不但滿足客戶需求，亦可有效提高客戶忠誠度與黏著度，故第二客網立即著手進行改善規劃。本案關鍵挑戰為前置溝通協調，需針對施工項目、現場勘查、進場時程等眾多項目逐一討論確認，細節繁多，需花費一定時間與心力，以期施工及後期查勘階段，時程及人力安排上都能順利到位。

[註]：FTTH (**F**iber **T**o **T**he **H**ome) 光纖到家



經勘查確認FTTH垂直光纜均已佈放於各樓層之梯間分箱

➤ A 行動與R成果

本案任務包含前期溝通協調、中期進場查勘、後期進場施工，依序說明如下：

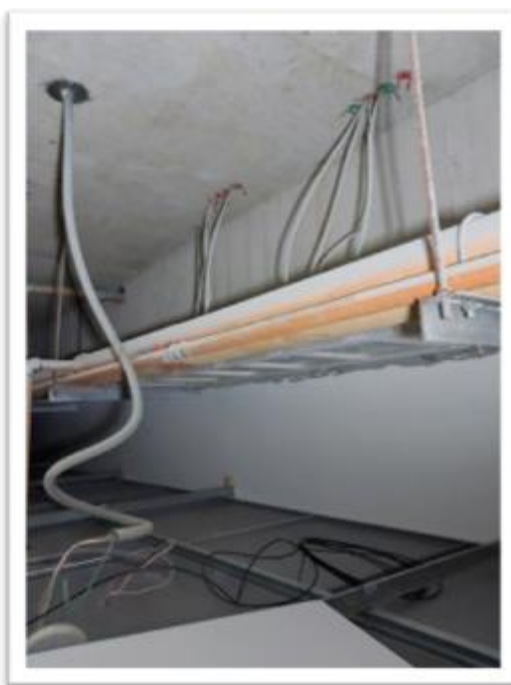
- **前期溝通協調：**本案需取得所有客戶同意至家中勘查與佈線；為使工程順利推動，Kuo積極與社區總幹事接洽聯絡，說明無法供裝FTTH原因並主動提出替代方案，經由多元途徑與各樓層用戶溝通(公告、群組、總幹事、主委)，順利取得總幹事及住戶支持，並透過簽署同意單，確保後續查勘作業及施工順利進行。
- **中期查勘作業：**考量社區大樓戶數眾多，各樓層與戶型設計不同，需安排人員至社區大樓進行多次場勘，逐一確認各樓層電信線路配管走向及工阻原因，以釐清干擾因素，對症下藥。
- **後期依規施工：**依照各樓層排定的施工日期及配合事項，安排人員分樓層施工，將工阻解決方案落實為實際行動，採用彈性工法佈放扁平光纜至每間住戶弱電箱。

任務過程中不免遭遇問題，同仁皆以積極正面的態度設法解決；如進場查勘時，發現大樓天花板輕鋼架因客製化設計，無法徒手或使用一般工具直接拆卸，影響後期查勘進度；經逐一詢問社區大樓相關施作廠商，找出最有效益且低風險之拆除方式為運用吊頂吸盤吸屏器，方能順利完成後續查勘施工作業。另外，進場施工雖都有事先公告施工時間請住戶在家等候，但仍有住戶因故不便配合，同仁皆以同理客戶立場，積極配合住戶時間另約他日，充份滿足客戶需求。

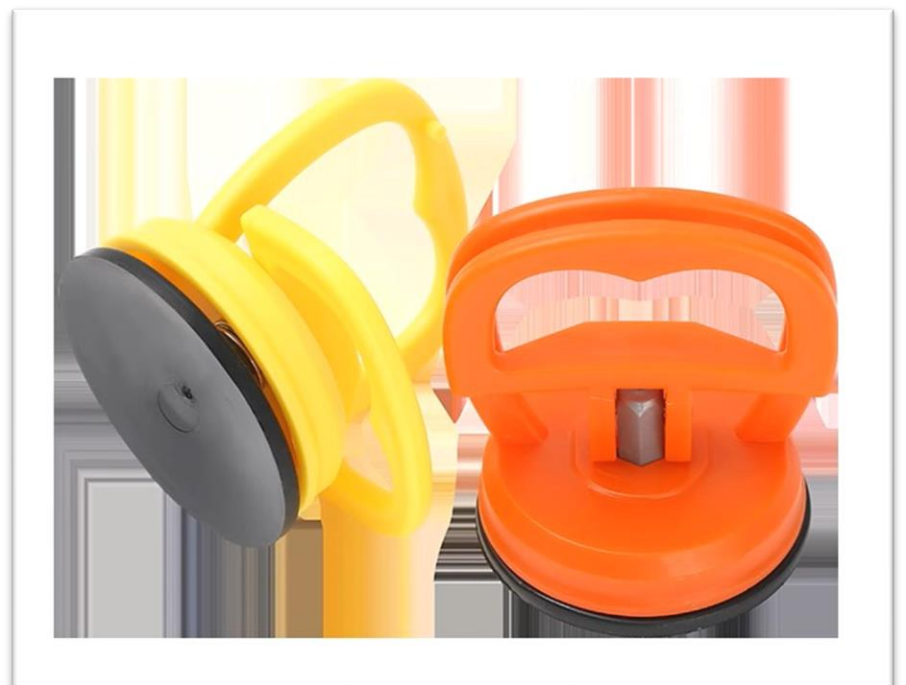
本案在桃二客網裝機同仁通力合作下，展現「以客戶為中心」的服務理念，為客戶主動提供解決方案，有效協助社區住戶排除裝機工阻，避免因佈線問題而退案或造成二次施工，贏得社區大樓客戶信賴，順利提供光纖到家服務。本案不僅實踐客戶信賴精神，同時有助於提升中華電信營收及企業形象。



利用社區大樓各樓層天花板線架佈放扁平光纜至該樓層每間住戶的屋內弱電箱



運用吊頂吸盤吸屏器簡易拆除客製化鋁製天花板



誠信為本
INTEGRITY



客戶信賴
TRUST



創新創價
INNOVATION



承諾當責
ACCOUNTABILITY