

# 「1911」 您的電力客服專線

文字 / 圖片 編輯部



電力是生活中重要的動力，家電用品以及照明設備都需要電力使之運轉順利，然而事情總有萬一的時刻，一旦「萬一」來臨了，台電的客服中心可以立即為用戶解決問題。

早期，1911專線是由中華電信按用戶進線門號比對各機房對應之局碼，將用戶電力問題反映至台電各區營業處的搶修部門，但是遇到民眾撥打電話的地點與需協助的地點不同，就必需再轉相關的搶修部門，例如在台北市撥打電話，要反映位於新北市的住家在電力上產生的問題，因為電信機房把電話設定至台北市的電力搶修部門，必需再轉新北市的電力搶修部門在時間的處理上就可能產生了延誤，因此自民國92年起，台電便整合全島地區的客服系統，陸續設立了中部及北部兩個客服中心，讓各地的電力服務都能立即解決，全國目前只有金門與馬祖尚未加入系統，在今（102）年年底時金門與馬祖將會納入北部客服系統，讓全國民眾在電力使用上都可達到即時搶修的目標。

1911 客服專線除了服務電力搶修問題外，也提供了其他用電諮詢服務，台電希望未來能達到「一通電話，服務到底」的目標。

要達到這樣的目標自是有其困難度，但是克服困難卻也是完成目標的首要精神，於是客服人員每週都要接受兩小時的訓練，訓練的內容包括專業技術、業務熟悉等，然而，訓練課程就可以讓客服做到盡善盡美嗎？不！還要有一顆熱忱的心做為支柱。

平鎮地區有位民眾要申辦電力業務，他打了電話到客服中心詢問營業處的地址，客服中心人員才說完地址放下電話時，心中卻慌亂了，因為營業處昨天才搬遷，電腦系統尚未更新，民眾此去必定撲了個空；服務人員立即回撥電話，除了向民眾告知新的地址外，也對剛才的疏忽致上歉

意，民眾十分訝異客服人員的服務速度，他說尚未準備好要出門，更正的電話就來了，這是台電的最新服務，一通電話解決問題。

客服中心的服務人員接到一件由桃園地區轉過來的申訴案件，民眾表達電費調整的反對立場，雖然電價調整屬既定的政策性措施，但是1911專線的陳小姐仍覺得應該讓民眾了解，她從資料紀錄中發現這通電話來自來深夜，於是回撥電話要向民眾說明。

沒想到陳小姐還未開口，對方立即大聲地說：「日子都快過不下去了，還要油電雙漲，漲什麼道理啊？」

陳小姐說漲價是公司的政策，而且對於一般用戶來說，二個月用電在660度以內並不會受到電價調整的影響，在電費支出上是不會造成過於龐大的負擔。

民眾無法接受客服人員的解釋，她說：「我是單親媽媽，帶著三個孩子，必須兼著兩份工作才能養活我的孩子，漲了電費等於要了我的命，



UPS（不斷電系統）電源供應器，停電時，可供給一小時的電力。



機房內有兩台冷氣，以每4小時輪替使用。