


客服升級

1912中油服務專線啟用

配合本公司65週年慶，1912「中油服務專線」6月1日正式啟用，提供臺澎金馬各地民眾單一電話服務窗口；舉凡油氣安全緊急通報、諮詢最新油價或油品訊息等，只要以任何一家電信業者手機或市話撥打1912，均能免費快速得到客服專人服務。

去（99）年6月，油銷部客服室接獲指示：「要求比照臺北市政府市民熱線1999電話服務方式，申設4碼電話服務」，隨即展開動員，籌備期間三度邀請總公司及各事業部同仁研商1912服務內容，承蒙各事業部協助提供Q&A資料庫、協助訓練客服專員及配合緊急通報演練，加上油銷部資訊、行政、會計等單位協助，終於如期達成目標。



1912「中油服務專線」業務主要由油銷部台南客服中心提供，該中心自96年8月1日成立以來一直委外營運，人員客服經驗十分豐富，因此，本期石油通訊「客服升級，1912中油服務專線啟用」專題，邀請相關同仁及客服人員分享工作心得，期讓同仁及讀者深入了解客服業務之運作及甘苦。

1912「中油服務專線」啟用後，本公司對民眾之服務將進入一個持續不斷的改善歷程，為確保客服品質，還須仰賴各單位相關同仁鼎力幫忙，當接獲客服中心電話請求協助緊急通報現場查證，或回應客戶較深入的油品、石化問題時，能儘速全力支援，以中油工作團隊為民眾提供優質服務，讓1912「中油服務專線」的服務能像中油火炬一樣明亮耀眼，全面提升中油為民服務的層次。（李慧敏 / 油品行銷事業部客服室）