



## 玖 無遠弗屆的服務網

### 一、我們的服務專線

#### (一) 停電搶修暨客服專線：1911

台電公司為落實一通電話服務到底之目標，設立「1911」專線，提供24小時全年無休服務，民衆只要撥打「1911」，即可由客服中心提供各項用電服務。

#### (二) 免付費顧客服務專線：0800-031212

另設置0800-031212免付費顧客服務專線，方便用戶諮詢各項用電服務事宜，提供用戶最貼心、便捷的電力服務。

#### (三) 免付費權益申訴專線：0800-231213

為維護用戶合法權益，特再設置0800-231213免付費權益申訴專線，方便用戶適時陳訴各項意見，藉由與用戶溝通協商，了解用戶需求與期望，使用戶的建議訴求，獲得合理解決。

#### (四) 核能電廠營運資訊專線

為加強核能電廠資訊透明化，建立提供社會大眾了解核能資訊之管道，民國82年起即在各核能電廠設有免費資訊專線，提供有關核能資訊服務。

核能一廠 0800-291070、核能二廠 0800-306029、核能三廠 0800-889001、龍門廠 0800-355001

### 二、台灣電力公司網站

為服務網際網路用戶，台電公司於民國85年7月3日以新的觀念和作法，開闢網路資訊網站（網址為<http://www.taipower.com.tw>）介紹台電公司各項業務措施、用電安全及節能省電等資訊，並提供用戶申辦用電及查詢進度、下載申請書表、線上繳費及查詢電費等服務，創下用電服務資訊新紀元。



### 三、台灣電力公司電子信箱

為充分瞭解用戶需求，於民國85年7月3日設置用戶意見信箱（service@taipower.com.tw）傾聽用戶心聲，針對電子郵件之各種來函如：宣導、經營、政策性資料之索取、陳情函、各種案件處理及其他個人理念陳訴或用戶個人情緒抒發、批評與建議，均透過本信箱予以回覆處理。民國98年12月本信箱增加發送滿意度調查郵件功能，以加強用戶意見處理之回饋檢討機制，落實用戶意見之處理。

### 四、各區營業處服務地址

服務單位	地址	服務電話
基隆區營業處	基隆市仁一路301號	停電搶修暨 客服專線： 1911
台北市區營業處	台北市基隆路4段75號	
台北南區營業處	新北市板橋區四川路1段287號	
台北北區營業處	台北市中山北路5段380號	
台北西區營業處	新北市新莊區化成路135號	
桃園區營業處	桃園市復興路352號	
新竹區營業處	新竹市中華路2段400號	
苗栗區營業處	苗栗市為公路236號	
台中區營業處	台中市自由路2段86號	
台中豐原分處	台中市豐原區中正路599號	
南投區營業處	南投縣草屯鎮太平路1段42號	
彰化區營業處	彰化市中山路2段418號	
雲林區營業處	雲林縣斗六市明德北路3段39號	
嘉義區營業處	嘉義市垂楊路223號	
新營區營業處	台南市新營區中正路200號	
台南區營業處	台南市忠義路1段109號	
高雄區營業處	高雄市鼓山區鼓山二路39號	
鳳山區營業處	高雄市鳳山區青年路1段100號	
屏東區營業處	屏東市忠孝路329號	
台東區營業處	台東市正氣路38號	
花蓮區營業處	花蓮市中山路238號	
宜蘭區營業處	宜蘭市舊城西路111號	
澎湖區營業處	澎湖縣馬公市西文里120號	
金門區營業處	金門縣金城鎮民生路70號	金門、馬祖地區之民衆如遇故障停電可直接撥1911，電費、用電等問題請撥當地區營業處聯絡電話
馬祖區營業處	連江縣南竿鄉介壽村259號	金門區處：082-325506 馬祖區處：0836-26300



## 五、知性充電，歡迎蒞臨

台電公司為讓社會大眾了解發電、變電設施之必要性與安全性，開放部分火力、水力、核能電廠供各界免費參觀，並派員簡報、解說相關電力營運資訊及知識，歡迎民衆闔第光臨，享受一趟電力饗宴與知性之旅。

- (一)「開放」參觀電廠：除控制室及發電廠房等管制區外，民衆蒞廠不須事先申請或預約，僅須換證即可進入廠區參觀。



大觀發電廠 / 林景示 攝



明潭發電廠 / 林育德 攝



單位名稱	聯絡電話	地址	參觀時間
<b>A.火力發電廠</b>			
1.台中發電廠	(04) 2630-2123 轉2660	台中市龍井區麗水里龍昌路1號	週一至週日，09:00~15:30
2.興達發電廠	(07) 691-2811 轉3353	高雄市永安區鹽田里興達路6號	週一至週五，09:00~16:00
<b>B.水力發電廠</b>			
1.大觀發電廠	(049) 277-4065	南投縣水里鄉車埕村明潭巷73號	週二至週日，09:00~15:30
2.明潭發電廠	(049) 277-6605	南投縣水里鄉車埕村民權巷125號	週一至週日， 09:00~11:00、13:30~15:30
3.鉅工發電廠	(049) 277-6605	南投縣水里鄉鉅工村二坪路7號	週一至週日，09:00~15:30
4.萬大發電廠	(049) 297-4167	南投縣仁愛鄉親愛村大安路1號	週一至週日，09:00~15:30
5.竹仔門發電廠	(07) 685-1079 轉55	高雄市美濃區獅山里竹門20號	週一至週日，09:00~15:30
<b>C.核能發電廠</b>			
1.北部展示館	(02) 2498-5112	新北市萬里區野柳里八斗60號	週二至週日，08:20~16:20
2.南部展示館	(08) 886-7630	屏東縣恆春鎮大光里大光路79號之64 (後壁湖漁港旁)	週二至週日，08:30~16:30
3.第一核能發電廠	(02) 2638-3501	新北市石門區乾華里小坑12號	週一至週五， 08:00~12:00、13:30~16:00
4.第二核能發電廠	(02) 2498-6352	新北市萬里區野柳里八斗60號	週一至週五， 08:00~12:00、13:30~16:00
5.第三核能發電廠	(08) 889-3489	屏東縣恆春鎮南灣路387號	週一至週五， 08:00~12:00、13:30~16:00
備 註	<p>1.北部、南部展示館：假日照常開放，週一休館（逢假日順延），農曆除夕、年初一休館；人數眾多時，請事先聯絡預約，以便安排專員接待。</p> <p>2.第一、二、三核能發電廠：年度檢修及配合法令規定期間不對外開放；人數20人以上或假日參觀時，請事先聯絡預約，以便安排接待導覽。</p>		



(二)「申請」參觀電廠：民衆蒞廠參觀前請事先逕向參觀電廠（或變電設施）辦理申請，或聯絡「台電公司公衆服務處」，地址：台北市羅斯福路3段242號6樓，電話：(02)2366-7686辦妥預約手續。  
參觀時間：週一至週五，上午9時至11時，下午1時30分至3時30分。

單位名稱	聯絡電話	地址
<b>A.火力發電廠</b>		
1.協和發電廠	(02) 2424-8111 轉630	基隆市協和里文化路80號
3.通霄發電廠	(037) 752-054 轉503	苗栗縣通霄鎮海濱路1之31號
4.南部發電廠	(07) 336-7801 轉3040	高雄市前鎮區鎮北里成功二路5號
5.大林發電廠	(07) 871-1151 轉208	高雄市小港區大林路3號
6.尖山發電廠	(06) 992-0660 轉2621	澎湖縣湖西鄉尖山村29之2號
<b>B.水力發電廠</b>		
1.蘭陽發電廠	(03) 9893-854 轉215	宜蘭縣三星鄉天山村電力路25號
2.桂山發電廠	(02) 2666-7223 轉740	新北市新店區龜山里桂山路37號
3.卓蘭發電廠	(04) 2592-1293 轉351	苗栗縣卓蘭鎮景山里1鄰電廠1號
4.大甲溪發電廠	(04) 2594-1574 轉624	台中市和平區天輪里東關路2段89之1號
5.東部發電廠	(03) 835-0161 轉393	花蓮市自由街136號
<b>C.核能發電廠</b>		
龍門施工處 (龍門核能發電廠)	(02) 2490-2401 轉2161	新北市貢寮區仁里里研海街62號
<b>D.其他變電設施</b>		
	(02) 2366-7686	台北市羅斯福路3段242號6樓



大林電廠夜景 / 蔡寶枝 攝



尖山電廠光影之戀 / 陳見仲 攝



## 六、成立「台電免費K書中心」：熱情邀約，作伙充電

台電公司為回饋地方及融入社群活動，善盡企業社會責任，成立25處K書中心，免費提供學子前往充實學識，並提供電腦設備，方便民衆上網，貢獻資源與社會大眾分享，營造社區書香氣息。

台電公司開放K書中心地點一覽表

服務單位	座位數	地址	服務電話	
基隆區營業處	39	基隆市仁一路301號	(02) 2423-1156	轉7123
台北市區營業處	42	台北市基隆路4段75號	(02) 2378-8111	轉6137
台北南區營業處	28	新北市板橋區四川路1段287號	(02) 2959-5111	轉2103
	35	台北市文山區光輝路71巷8號	(02) 2236-4336	轉3801
台北北區營業處	30	台北市中山北路5段380號	(02) 2888-1678	轉233
台北西區營業處	23	新北市新莊區化成路135號	(02) 2991-5511	轉342
桃園區營業處	36	桃園市復興路352號	(03) 339-2121	轉495
新竹區營業處	57	新竹市中華路2段400號對面	(03) 523-0121	轉586
	24	苗栗市為公路236號	(037) 266-911	轉371
苗栗區營業處	31	苗栗縣頭份鎮信東路132號	(037) 266-911	轉371
	80	台中市自由路2段86號	(04) 2224-5131	轉279
彰化區營業處	52	彰化市中山路1段227號	(04) 762-7130	轉8188
雲林區營業處	32	雲林縣斗六市西平路250號	(05) 532-3927	轉332
	43	雲林縣斗南鎮延平路2段542號	(05) 532-3927	轉332
嘉義區營業處	74	嘉義市仁愛路412號	(05) 222-6711	轉3120
新營區營業處	20	台南市新營區中正路200號	(06) 633-5481	轉111
台南區營業處	85	台南市忠義路1段109號	(06) 216-0121	轉2064
高雄區營業處	47	高雄市鼓山二路57號	(07) 531-9760	
鳳山區營業處	32	高雄市鳳山區青年路1段100號	(07) 741-0111	轉2512
屏東區營業處	42	屏東市忠孝路329號	(08) 732-2111	轉325
	26	屏東縣里港鄉里中路24號3樓	(08) 775-2165	
台東區營業處	30	台東市正氣路38號	(089) 322-481	轉260
花蓮區營業處	22	花蓮市中山路238號	(03) 832-4101	轉660
宜蘭區營業處	28	宜蘭市舊城西路111號	(03) 935-4800	轉2199
澎湖區營業處	78	澎湖縣馬公市新生路66號	(06) 921-3111	轉211