

客服中心電話服務優化說明

- 110 年 1 月上線**語音自動解鎖**功能：客戶撥打客服專線辦理解鎖時，如遇忙線中可直接**按 3**，再選擇「**生日解鎖按 1**、**密碼解鎖按 2**、**成交回報密碼解鎖按 3**」，按完後輸入身分證字號或統編，系統會詢問是否為本人，資料確認無誤後即完成解鎖。
- 查詢線上等候人數**功能：客戶可在官網查詢客服中心線上等候人數，以判斷適合撥打的時間，降低等候時間。相關示意圖如下，提供兩個位置查詢：

(一) 官網最下方

客戶服務中心 CUSTOMER SERVICE CENTER

查詢線上等候人數

反詐騙專線 02-3518-1165 客服專線 02-2718-5886 線上客服

(二) 官網客服中心左下方

台股交易日上午8:00-下午8:00
專人服務，其他時間請留電

客服專線 02-2718-5886
海外專線 886-2-2718-5886
反詐騙專線 02-3518-1165

查詢線上等候人數

服務範圍
進線流程
客服信箱
線上客服

查詢線上等候人數

線上客服

線上等候人數 1

按下更新等候人數

- 103 年 10 月 1 日上線**假日留電**功能：客戶於非上班時間進線，可留下聯絡電話及選擇方便聯絡時段「**上午時段 9 點到 11 點請按 1**、**下午時段 2 點到 5 點請按 2**、**晚上時段 5 點到 7 點請按 3**、**無指定時段請按 4**」，待次一上班日將有專人回電客戶。

四、111年7月15日上線**忙線回電**功能：客戶進線後，系統會自動偵測是否忙線，如遇忙線中可按**#字鍵**等待專人，或按**1**留下聯絡電話與選擇方便聯絡時段「上午時段9點到11點請按1、下午時段2點到5點請按2、晚上時段5點到7點請按3、無指定時段請按4」，將有專人回電客戶。

五、111年7月15日上線**長者優先進線**功能：客戶進線後，輸入身分資料，系統判斷**65歲以上**將直接轉接專人。

六、112年11月7日上線**未開戶客戶進線**功能：非元大證券客戶進線後，輸入**8#**將會轉接客服人員。

以上三至六項提供客戶更友善便捷的服務，相關示意圖如下：

