

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提 案 機 關	台中市政府研究發展考核委員會
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	話務管理組組長 洪翠娥
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	話務管理組組長 洪翠娥 督辦 話務管理組組員 張恆維 執行
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	話務管理組組員 薛雅文 支援
透 明 化 措 施 名 稱	1999 文字應答服務
措 施 簡 介	有鑑於近年來網路及資訊設備的普及，為提升本市 1999 臺中市民一碼通的服務效能，並考量市民各種通訊設備使用情形，本府於 106 年度推動話務系統升級案，並於 107 年 1 月 1 日正式導入文字應答服務，提供更多元的便民服務管道（附件 1）。
興 利 防 弊、 外 部 監 督 價 值 (28%)	文字應答服務係供民眾由電腦或手機等行動裝置，透過網路連線（附件 2），即時與本府 1999 服務人員進行文字對談，服務內容如同電話服務，可反映公車諮詢、派工服務、檢舉陳情、活動諮詢、景點介紹、社福協助、急難通報及市政建議等，對於聽、語障礙的市民朋友也多了一種反應管道（本府已有提供 skype 及 Line 服務供聽、語障市民使用）。 本會並在文字應答使用介面內提供「臺中市政府 1999 文字應答服務使用說明」（附件 3）、本府「隱私權政策」及「資訊安全政策」，供使用者閱覽、參考，讓民眾了解系統操作及相關權益。 1999 特殊簡碼的電話費率為 0.06 元/秒（附件 4），以電話平均通話時間約 2 分 30 秒（150 秒）及每月使用量約 1000 通計算，每月可節省 9,000 元，每年可節省約 10 萬 8,000 元的電話費用支出。

流程標準化及公開化程度 (28%)	文字應答服務的標準作業程序，係依現行 1999 電話進線之程序辦理，民眾於文字應答反映事項後，話務人員會依陳述內容判斷係屬諮詢或反映案件，給予民眾妥適服務： 一、 諮詢：多為查詢公車或活動諮詢，此類資訊大多可由府內各局處官網及內部資料庫予以即時回答；如無法即時或代回答之項目，將協助諮詢相關承辦單位妥為向民眾說明。 二、 反映案件：依民眾反映之市政問題（如市政建言、檢舉陳情、派工服務等），將由值機人員協助依規錄案並轉請權責機關查處回復。 案件經受理後，民眾可於本府「陳情整合平台」網站內「案件查詢」網頁（附件 5）查詢案件辦理情形及承辦機關回復內容。 另有關派工服務類別、服務流程及注意事項，皆詳載於本府「陳情整合平台」網站內「1999 台中市民一碼通」網頁中（附件 6）供市民參閱。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18%)	文字應答服務可供民眾以電腦或手機等行動裝置使用，不受電話地域性影響，服務對象不僅為本市市民，對於其他縣市或其他國家地區的民眾，只要反映事項及市政建議屬本市範疇，皆可協助通報、錄案或處理。 其網頁連結位於本府「陳情整合平台」首頁（附件 2），以及「1999 台中市民一碼通」網頁內（附件 6），讓使用者更容易注意並選取使用，線上直接反映案件或查詢相關市政業務，若有民眾所詢問之相關官方網站資訊，亦可直接提供連結予民眾點選。 文字應答網頁介面操作簡便，點選「客服圖示」或「轉接服務人員」字樣（附件 7），即可連線與 1999 值機人員對談，若欲查詢文字資料，點選「常見問答」字樣，可另開視窗連至本府「陳情整合平台」內「常見問答」頁面，供民眾藉由關鍵字搜尋本府各機關業管資訊。

	民眾若於手機或平板使用文字應答，其網頁顯示介面會調整為手機顯示模式（附件 8），對於使用者體驗更為友善。 值機人員需有話務系統帳號、密碼始可登入使用系統；民眾與值機人員對談之內容，皆記錄於話務系統資料庫內，可供本組督導、權管人員進行查詢，且文字記錄除了配合各行政、司法及檢調等機關調查案件所需，並不對外公開或提供調閱（附件 6）。
民眾使用情形 (18%)	文字應答自 107 年 1 月上線至今，每月平均 1,005 通，平均服務時間約 4 分鐘；另滿意度調查部分，統計 107 年至 108 年 4 月之問卷內容，滿意度為 85.04%，顯示民眾有相當的使用程度及接受度。 為推廣文字應答服務，本會自 107 年 5 月 14 日起至 11 月 15 日於優化公車專用道候車亭廣告燈箱張貼廣告(廣告內含推廣文字應答服務、電話服務及網路電話服務)，並提供 QRcode 讓持行動裝置的民眾即掃即用（附件 9）。 並於 107 年 7 月 4 日於本府官方 LINE 露出文字應答服務並附上連結（附件 10），供民眾參考使用。
創新創意作為 (8%)	一、 文字應答服務提供電子檔案上傳功能（檔案限制為 3MB 內），可讓民眾將案件佐證資料傳送給值機人員，使用更為便利。 二、 對於現場值機人員的操作及對話登打文字內容，督導人員（或有權限之使用者）可隨時查看並介入交談、指導值機人員，避免給予民眾錯誤的資訊；對談結束後，可進入滿意度調查，供後續辦理統計。
相 關 附 件	附件 1、陳情整合平台紀錄文字應答上線時間 附件 2、陳情整合平台首頁可進入文字應答服務 附件 3、臺中市政府 1999 文字應答服務使用說明 附件 4、1999 特殊簡碼電話費率 附件 5、「案件查詢」網頁可查詢案件辦理情形及回復內容 附件 6、1999 臺中市民一碼通網頁 附件 7、文字應答網頁使用介面

	附件 8、文字應答手機平板顯示模式 附件 9、優化公車專用道候車亭廣告燈箱推廣 附件 10、本府官方 LINE 露出文字應答服務
聯 絡 窗 口	姓名：張恆維 電話：分機 21806 e-mail：cancer119246@taichung.gov.tw

附件 1、陳情整合平台紀錄文字應答上線時間



臺中市政府
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

[小](#) [中](#) [大](#)

[首頁](#)
[案件登錄](#)
[案件查詢](#)
[最新消息](#)
[常見問答](#)
[說明事項及處理期限](#)
[1999臺中市民一碼通](#)
[大事紀](#)
[網站導覽](#)

➔ 大事紀

首頁 > 大事紀

108 05.29	108年5月13、14、15、17日辦理第二季「民意直送!快閃接線生」專案
108 04.19	108年3月20、21日辦理第一季「民意直送!快閃接線生」
107 10.26	107年10月16、17日辦理第四季一日接線生
107 10.15	研考會以「陳情系統整合與優化」參加本府107年度廉能透明獎，獲得一般參賽類 - 佳作第一名
107 09.05	107年9月4、5日辦理第三季一日接線生
107 07.03	「1999臺中市民一碼通」榮獲工商時報「2018臺灣服務業大評鑑」縣市政府便民專線類的金牌獎
107 06.21	107年6月13、14日辦理第二季一日接線生
107 03.19	107年3月14、15、16日辦理第一季一日接線生
107 01.01	新版陳情整合平臺上線(本平臺整合各類管道陳情案件(含1999服務專線、1999文字應答、聯合服務中心、上級機關、市長室及機關意見信箱等)，案件錄案後均於本平臺列管追蹤) 舊版市長信箱(含App)下架
107 01.01	文字應答服務上線

[<<](#) [<](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [>](#) [>>](#)

建議使用Microsoft IE 11X、Chrome 50X、Firefox 40X、Safari 5X以上版本瀏覽器瀏覽
40701 臺中市西屯區臺灣大道三號99號 Tel: 04-2228-9111、行動代表號: 0910-289-111
服務專線: 1999 (臺中市以外之縣市請撥 04-2220-3585)
※本系統每日凌晨03:00-04:00會進行系統維護，期間將無法使用本系統，造成不便，敬請見諒！
自2018-12-05起瀏覽人次：69250 更新日期：2019-06-04

台灣政府2.0
TAICHUNG CITY

附件 2、陳情整合平台首頁可進入文字應答服務



臺中市政府
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

首頁

案件登錄

案件查詢

最新消息

常見問答

說明事項及處理期限

1999臺中市民一碼通

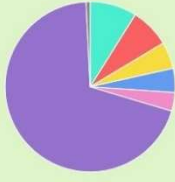
大事紀

網站導覽

陳情案件排行榜

近7天

2019/05/28-2019/06/03



公車管理	349件
環境公害污染	293件
路燈故障或損壞	200件
交通違規	178件
道路垃圾清理	139件
其餘項目	2724件
感謝函	30件

市民有話說

陳情整合平台

2019/6/4 星期二

案件查詢

☐ 電話 ☒ 網站

查詢

8 4 4 4 6 7

文字應答

網路電話

最新消息

說明事項

熱門問答

民眾如何申請市長致意之中堂、親聊?

熱門派工案件排行榜

2019.7.10-8.18 臺中市拼經濟 首屆購物節登場 抽豪宅 送汽車 全城On Sale 週週有活動 天天有折扣

建議使用Microsoft IE 11.X、Chrome 50.X、Firefox 40.X、Safari 5.X以上版本瀏覽器瀏覽
40701 臺中市西屯區臺灣大道三段99號 Tel: 04-2228-9111、行動代表號: 0910-289-111
服務專線: 1999 (臺中市以外之縣市請撥 04-2220-3585)
※本系統每日於凌晨03:00-04:00會進行系統維護，期間將無法使用本系統，造成不便，敬請見諒！
自2018-12-05起瀏覽人次：69250 更新日期：2019-06-04

臺中市政府1999文字應答服務使用說明

- 1、為提供多元便民服務管道，本服務範圍包含市政業務之諮詢、反映及陳情，民眾得以文字簡述問題內容，以利話務人員即時提供答復。
- 2、本府文字應答服務時間為上午8時至晚上23時，同一時間服務人數原則為3人，超過3人時請稍作等待並勿關閉瀏覽器，話務人員將儘速提供答復。
- 3、無關臺中市政業務之建議、情緒表達、惡意攻訐、謾罵、不雅用字與傳輸不雅檔案等，恕不提供服務。
- 4、一般市政業務諮詢毋需提供個人資料；線上陳情請提供姓名、聯絡電話及具體內容，您的個人資料僅作為權責機關查證案件及回覆使用。提醒您，冒用他人資料將負法律責任。
- 5、檢舉案件請以真實身份(真實姓名、聯絡電話)舉報，以免涉及法律刑責；案件需經話務人員回電確認身分，才會成案；檢舉案件一經錄案受理後就不得撤案。
- 6、文字應答服務可傳輸附件，電腦傳輸須為.jpg .png .doc .xls .pdf .txt .ppt 等常見格式，行動裝置僅能傳輸照片檔案，大小上限皆為3MB。
- 7、若以行動裝置使用本服務，與話務人員結束對話前，請避免使用返回、上一頁、重新整理、切換頁面及App、關閉離開或進入螢幕保護程式、休眠等功能，以免造成服務連線中斷。
- 8、本服務之內容(包含文字、檔案)，除配合各行政、司法及檢調等機關調查案件所需，並不對外公開或提供調閱。
- 9、本服務為便利民眾諮詢陳情管道之一，本使用說明未敘明之處，依「臺中市政府研究發展考核委員會1999話務服務作業規範」、「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」及臺中市民一碼通官網公告之相關規定辦理。
- 10、各項資訊安全及隱私權政策依臺中市政府全球資訊網之公開規定辦理。

附件 4、1999 特殊簡碼電話費率

其它資費方案	基本服務	特殊簡碼服務
服務項目	費率	
撥112、110、119	免費*(使用說明請詳基本服務)	
撥叫117、168	依各費率方案撥打網外語音費率計收	
撥叫166、167	- 於交通部中央氣象局發布颱風(海上或陸上)警報起至解除颱風(海上及陸上)警報期間，撥打166及167為免付費 - 非颱風警報期間撥打166及167，依各費率方案撥打網外語音費率計收	
撥113全國婦幼保護專線	免費	
撥118海岸巡防署報案電話	免費	
撥165反詐騙諮詢專線	免費	
撥1910台灣自來水公司客服專線	免費	
撥1911停電事故搶修專線	免費	
撥1912中油緊急事故報修與油氣安全、油價諮詢專線	免費	
撥1919全國食品安全專線	0.06 元/秒	
撥1922疫情通報及民眾諮詢服務專線	免費	
撥1950消費者服務專線	0.05元/秒	
撥1955外籍勞工24小時諮詢保護專線	免費	
撥1957福利諮詢專線	免費	
撥1966長照服務專線	通話前5分鐘免費，超過依0.06元/秒計收	
撥1968智慧型國道即時路況語音查詢	免費	
撥1980救國團張老師輔導專線	免費	
撥1985國防部諮詢專線	0.05元/秒	
撥1991報平安語音留言專線	免費	
撥1995「您救救我」生命線服務	免費	
撥1996內政服務熱線	免費	
撥1998金融服務專線	0.05 元/秒	
撥1999市民專線(目前已開放之縣市政府：台北市、新北市、高雄市、基隆市、苗栗縣、南投縣、台中市、桃園市、花蓮縣、宜蘭縣、金門縣、新竹市、台南市、嘉義市、台東縣、連江縣、屏東縣、雲林縣、澎湖縣、新竹縣、嘉義縣)	一、廣告費率：0.06元/秒 二、優惠費率：為加強服務民眾，並鼓勵民眾協助縣市政更臻完善，故由下列該縣市政府編列預算，分別提供客戶於 1. 台北市地區、高雄市地區、桃園市地區、花蓮縣地區、基隆市地區及金門縣地區撥打「1999市民熱線」可享免付費優惠。 2. 新北市地區、雲林縣地區、台中市地區及澎湖縣地區撥打「1999市民熱線」可享該通話前5分鐘免費。	
撥51919愛走動急難家庭捐款專線	0.1元/秒	
撥55135紅十字會捐款專線	0.1元/秒	
撥55850計程車叫車服務	依各費率方案撥打網外語音費率計收	
撥57016行動電話號碼所屬業者查詢	依各費率方案撥打網內語音費率計收	
撥850保護您服務專線	免費 凡本公司行動電話用戶，使用手機撥打「850」或「850XXX」或「850XXXX」，按「發送鍵」後，本公司將記錄用戶該次呼叫之發話號碼、發話時間、車牌號碼及發話時所在之基地台，記錄保存期間依通傳會規定為6個月。 (例：車牌號碼為AO-9820，請以手機撥850+9820+發送鍵)	

附件 5、「案件查詢」網頁可查詢案件辦理情形及回復內容



臺中市政府
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

[首頁](#)
[案件登錄](#)
[案件查詢](#)
[最新消息](#)
[常見問答](#)
[說明事項及處理期限](#)
[1999臺中市民一碼通](#)
[大事紀](#)
[網站導覽](#)

案件查詢

首頁 > 案件查詢

請輸入以下建立案件時所設定的相關資訊，以供資料調閱及查詢辦理情形，謝謝!!

(本系統僅供查詢近3年資料)

★ 反映管道

★ 案 號

★ 電 話

★ 驗證碼

☒ 電話 ☐ 網站

108-B123456 或 INS170302051

09xxxxxxxx

驗證碼

780448

送出

建議使用Microsoft IE 11.X、Chrome 50.X、Firefox 40.X、Safari 5.X以上版本瀏覽器瀏覽
40701 臺中市西屯區臺灣大道三段99號 Tel：04-2228-9111、行動代表號：0910-289-111
服務專線：1999（臺中市以外之縣市請撥 04-2220-3585）
※本系統每日於凌晨03:00-04:00會進行系統維護，期間將無法使用本系統，造成不便，敬請見諒！

自2018-12-05起瀏覽人次：69756 更新日期：2019-06-05



9

附件 6、1999 臺中市民一碼通網頁

派工服務

1. 停車場內違規停車或身障停車格遭占用	11. 危險廣告招牌	21. 污水下水道用戶接管新建工程緊急處理
2. 市區道路橋樑人行道等坑洞結構損壞處理	12. 遊民通報處理	22. 綠地、園道設施環境維護管理
3. 人手孔破損處理	13. 流浪狗通報處理	23. 重劃區道路、人行道等坑洞、結構損壞處理(含路燈)
4. 路燈故障處理	14. 坡地違規開發檢舉案件	
5. 影響公安之路樹處理	15. 排水道溢、淹水事件處理	
6. 工廠、倉庫及營業場所噪音舉發	16. 緊急坡地坍塌處理	
7. 環境公害污染舉發	17. 雨水下水道孔蓋等設施緊急處理	
8. 道路無主垃圾清運	18. 河川及區域排水護岸崩塌處理	
9. 公園設施環境維護管理	19. 河川區盜採砂石事件處理	
10. 交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復	20. 污水下水道孔蓋等設施緊急處理	

服務流程

```

graph LR
    A[市內電話] --> C[撥打 1999]
    B[行動電話] --> C
    D[文字應答服務] --> C
    C --> E[按 9]
    E --> F[話務人員]
    F --> G[市政諮詢、派工服務  
檢舉陳情、活動詢問  
景點介紹、交通服務  
社福協助]
    
```

小叮嚀

- 緊急報案請撥110、救災救護請撥119、家暴性侵害請撥113、台電服務請撥1911、台水服務請撥1910。
- 非關市政業務查詢，請撥104查號台。
- 若需舉報案件，請以真實身份舉報，以免涉及法律刑責。
- 檢舉案件經錄案受理後就不得撤案。
- 與市政無關之建議，情緒表達、惡意攻訐、謾罵等，恕不服務。
- 本專線自104年7月1日起實施通話前5分鐘免費，接通後即開始計時，前5分鐘由市府支付費用【公用電話、固網市話、第二類電信(統一、家樂福、全虹、遠傳070網路電話...等)及外縣市撥打除外】，超過5分鐘由使用者付費【各家電信業者計費標準】，通話過程中不會斷話。請民眾珍惜社會資源長話短說，避免濫用及佔線，而影響其他民眾使用權益。
※本專線自106年12月25日新增通話4分鐘嘟嘟提示音功能(配合計費系統設定以接通即開始計算)，以利民眾更能掌握通話時間，讓服務更有效率。
- 遠傳智慧型行動企業網路(MVPN)門號用戶撥打1999時，如出現「很抱歉，您撥的號碼不存在」相關語音，請於1999前加上99再行撥號(即撥打991999)，即可撥通。
- 為提供聽語障市民多元便捷反映管道，本府提供Skype及Line服務：
(1). Skype服務：請先下載安裝並申請Skype帳號登入使用，本府1999Skype帳號為taichung1999_1或taichung1999_2，服務時間為週一至週五8:30-17:30(僅提供視訊，限聽語障朋友使用)。
(2). Line服務：本府1999 Line ID帳號為taichungcity1999，請加入好友後使用(僅限聽語障朋友使用)。
- 104年9月1日起，有關路霸、違規停車及人與動物噪音處理，請改撥110受理；105年4月起，有關大型傢俱清運及道路側溝溝淤兩項派工項目回歸環保局受理，請於上班時段直撥各區清潔隊專線。
- 1999除提供電話服務外，亦提供多元反映管道：
(1)文字應答服務：以文字方式即時反映市政問題及建議。
(2)網路電話服務：接通後直接由話務人員為您服務。
- 為更有效運用話務人力，本府於108年5月1日起，每日晚上11點至次日上午8點間暫停文字應答服務，若於該時段有相關市政建議、案件反映等，請撥打1999，本府將有專人提供服務。
- 1999進線錄音(包含音檔、文字)除了配合各行政、司法及檢調等機關調查案件所需，並不對外公開或提供調閱。

可點選紅字
連結進入

附件 7、文字應答網頁使用介面

臺中市民一碼通服務專線

文字應答服務使用聲明



您好，歡迎使用臺中市政府1999文字應答服務！

臺中市拼經濟 抽豪宅 送汽車
2019首屆臺中購物節 7月10日至8月18日 全城 On Sale

為更有效運用話務人力，本府於108年5月1日起，每日晚上11點至次日上午8點間暫停文字應答服務，若您於該時段有相關市政建議、案件反映等，請撥打1999，本府將有專人為您服務，造成不便，祈請見諒。

請點選左下角客服圖示 **轉接服務人員** 為您服務！
，如欲查詢文字資料，請至「[常見問答](#)」輸入關鍵字搜尋。

緊急報案請撥110、救災救護請撥119、家暴性侵請撥113，立即提供協助。

為保障您的權益，請詳閱文字應答服務使用聲明、[臺中市政府隱私權及資訊安全政策](#)。當您登入並使用本服務時，即視同您已同意遵守本服務之相關規定。

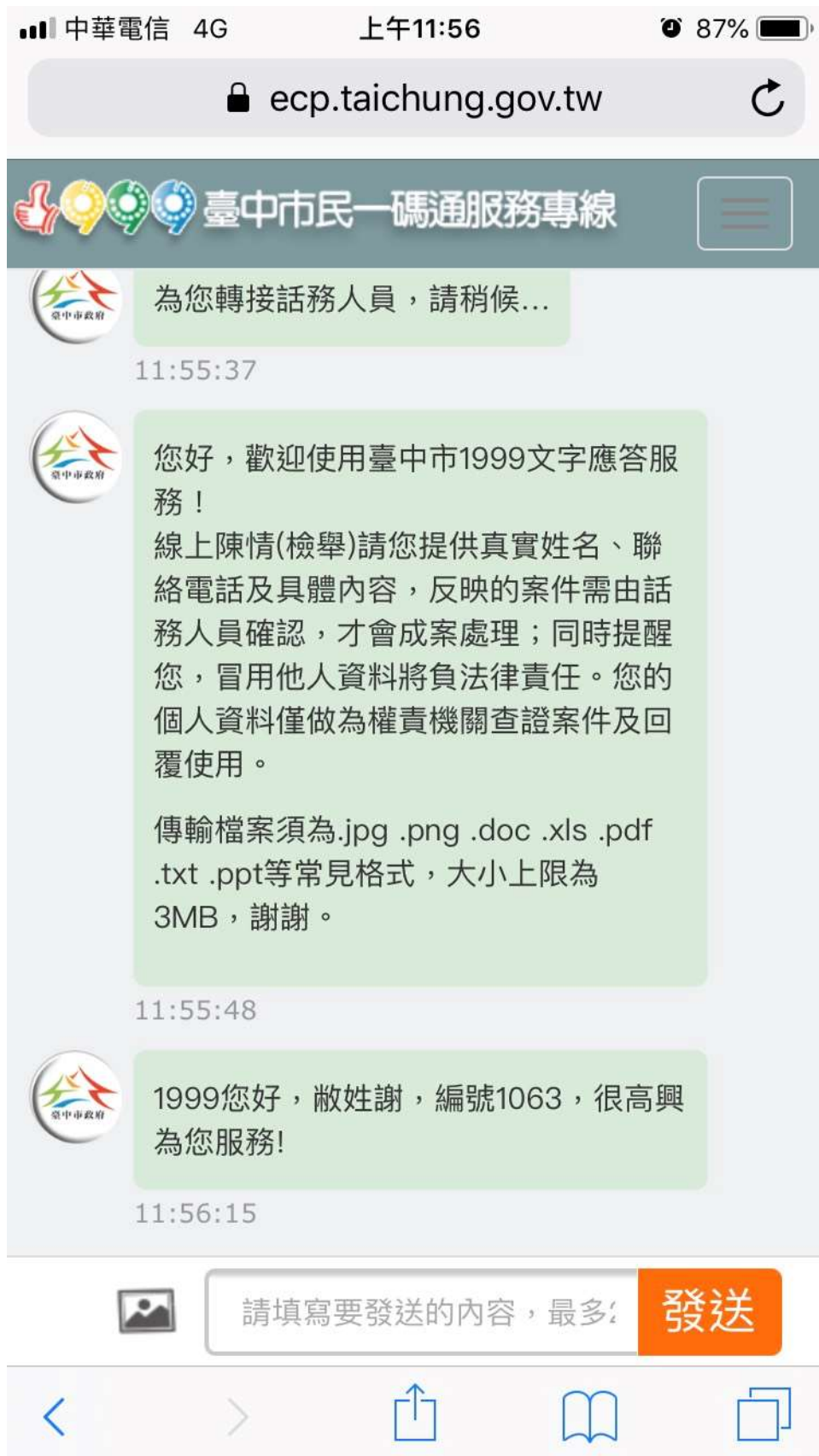
11:42:54



請填寫要發送的内容，最多200字

發送

附件 8、文字應答手機平板顯示模式



附件 9、優化公車專用道候車亭廣告燈箱推廣

A03(仁愛醫院) 	A06(中正國小) 
A07(科博館) 	A12(秋紅谷) 
A18(東海別墅) 	A23(靜宜大學) 
	

附件 10、本府官方 LINE 露出文字應答服務

臺中市政府

🔍 📄 ...



★遠見服務業調查首獎三連霸
★工商時報服務業評鑑金牌獎

下午 7:31

下載 轉傳 動態消息 Keep



👑賀！台中市1999獲「2018台灣服務業大評鑑」
縣市政府便民專線類金牌獎！

☐近3年台中市1999連續獲服務肯定，今年再獲
「2018台灣服務業大評鑑」縣市政府便民專線類
金牌獎。

☐今年推出「文字應答服務」，服務更精進，歡迎
多利用！
<http://bit.ly/2tLLdif>

☐話務人員的日常大公開！
<http://bit.ly/2KvKmwg>

💋台中市1999是唯一獲得金牌獎的政府單位，
市府將持續用耐心與同理心，為您解決問題！
<http://bit.ly/2Npy7zx>

下午 7:31