

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺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	話務管理組組員張恆維
協助辦理人員及負責工作	話務管理組組員薛雅文、組員黃齡儀、助理員袁晨馨
透明化措施名稱	1999 防疫及災害應變便民服務
措施簡介	<p>1、提供即時、正確之防疫及災害應變資訊</p> <p>因應新冠肺炎疫情，本府 1999 專線隨時掌握中央疾管署發佈的防疫政令，協助提供民眾正確資訊，如疫苗接種施打順序、防疫措施、確診足跡地圖及紓困方案等，並與本府相關局處建立聯絡窗口機制，提供市民一個便捷一致的諮詢服務管道；針對豪大雨、颱風等災害，民眾來電 1999 反映災情案件時，話務人員皆立即派工通報權責單位處理，追蹤案件進度；本組並統計各類災害案件數據，如大範圍路燈故障、號誌故障、落石崩塌、積淹水、路面坑洞及路樹倒塌等，蒐集輿情即時提供局處回應。</p> <p>2、多元便捷的便民措施</p> <p>為提供聽語障市民使用 1999 有多元便捷反映管道，自 101 年 3 月起啟用 Skype 手語視訊服務，103 年 10 月起啟用 Line 服務，另於 107 年 1 月文字應答服務上線，提供網路文字使用介面，民眾可利用智慧型手機即拍即傳快速反映，話務人員可同時服務 3 位民眾，提升話務服務效率；另派工方面化被動為主動機制及即時輿情反應回饋(如災害、重大工安事件等)，主動回應民意並積極處理。</p>

<p><b>興利防弊、外部監督價值 (28%)</b></p>	<p>1、為了解話務服務過程，民眾對服務的滿意度，各項滿意度指標分為通話服務滿意度調查及派工結案滿意度調查等二大類，目前每月約進行 2,000 通以上的抽測，話務滿意度達 98%以上，文字應答服務滿意度約 97%。</p> <p>2、受理派工案件，因考量案情會以電話通報各派工窗口掌握時效，後續會定期催辦各派工機關；另針對機關需備料或需耗時但已有預計改善日期者，將主動去電向民眾說明辦理進度及預計完成日期，每月進行檢討逾期結案案件及民眾回饋不滿意案件回訪機制等加強結案管制作業。派工結案滿意度逐年提升約 84%，不滿意度逐年下降至 9%。</p> <p>3、獲得民眾口頭讚許的案件從自聘前每月 120 件提升到今年月平均 238 件，總計讚美案達到 1,507 件，顯示民眾肯定 1999 話務人員便捷暖心的服務(如附件 1)。</p>
<p><b>流程標準化及公開化程度 (28 %)</b></p>	<p>民眾反映事項後，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：</p> <p>(1) 諮詢：如為防疫相關資訊就各局處提供資料予以即時回應民眾；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。</p> <p>(2) 反映案件：如民眾反映防疫事項或重大災害（如未戴口罩群聚、豪大雨等），為把握處理時效，由值機人員協助依規錄案及先行電話通報，並轉請權責機關查處。</p> <p>民眾如欲進線 1999 反映案件或諮詢市政服務，相關作業流程、注意事項、熱門派工案件排行榜及統計報表等公開資訊皆會於本府 1999 臺中市民一碼通官網揭示(如附件 2)。</p>
<p><b>系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)</b></p>	<p>1999 提供市民 24 小時不中斷之話務服務，直撥 1999 不受電話地域性、服務對象影響，反映案件或查詢相關市政業務，另持續優化話務系統，重建內網資料庫架構與功能，民眾案件經受理後，可藉由案件編號於本府陳情整合平台或進線 1999 查詢相關辦理情形及機關回復內容(如附件 3)。</p> <p>基於保障民眾個資安全，進線查詢案件依是否為檢舉案及是否為陳情人本人進行核身原則，原則上須核對案件編號、陳情人姓名及聯絡資訊，另與值機人員對談之內容，皆記錄於話務系統資料庫內，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。</p>
<p><b>民眾使用情形 (18%)</b></p>	<p>有關近期新冠肺炎疫情統計，自 5 月 4 日統計至 6 月 30 日止進線 1999 話務量計諮詢 3 萬 1,314 通、陳情 4,345 件；另災害(豪大雨)部分計 240 件，進線議題如新冠肺炎相</p>

	<p>關資訊(如台中 23 大場所停業、各級學校停課、台中境內確診者足跡、勞工請防疫照顧假問題等)、台電停電、分區供水等議題及本府因應措施，與去年同期相較，增加逾六成話務量。</p> <p>1999 迄今累計進線量已超過 1,425 萬通，話務服務滿意度達 98%，派工結案滿意度為 84%，口頭讚美案達到 1,507 件，顯示民眾對使用 1999 市民專線服務的信心及正面評價。</p> <p><b>【1999 線上即時協助民眾大小事】</b>：曾接過一位媽媽打電話進線通報，患有身心障礙的孩子下課搭乘公車返家時走失，結伴的同學僅知道他在第一廣場附近坐上公車，卻不知道車牌號碼或是否為 300 號公車，通話中可以感受到媽媽的擔憂與無助，所以安撫媽媽的情緒後，緊急通報交通局協助，社工與警方也相繼加入搜尋，終於在十點前傳來已尋獲的好消息，總算是有驚無險，很高興可以幫上忙讓小孩平安回家。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>1、107 年： 針對派工案件資料公開上網及導入文字客服。</p> <p>2、108 年： 擴大協助民眾查詢範圍資訊(查詢電話範圍不設限、規劃公車路線不限查詢條件、諮詢項目不限市政服務)及增設座席值機動態看板、派工方面化被動為主動機制及即時輿情反應回饋(如災害、重大工安事件等)。</p> <p>3、109 年： 實施主動關懷輔導機制、充實文字應答服務推出「MR. i 貼圖」、精進話務服務流程(如主動告知服務錄音功能、增設滿線等候語音、派工滿意度主動回訪機制)。</p>
<p>相關附件</p>	<p>相關附件如附件。</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：張恆維 電話：分機 21806 e-mail：cancer119246@taichung.gov.tw</p>

相關附件

附件 1-  
話務服務  
各項滿意  
度

	107年	108年	109年	110年(至4月)
服務數(通)	12,501	10,997	12,373	3,929
服務時間(分)	04:25	06:44	06:48	07:40
滿意度(%)	85.66%	89.65%	97.4%	97.90%

表 1-文字應答服務滿意度統計情形

	105年	106年	107年	108年	109年	110年(至4月)
話務滿意度(%)	97.60%	97.68%	98.86%	98.89%	98.91%	98.95%

表 2-話務滿意度統計情形

	105年	106年	107年	108年	109年	110年(至4月)
派工結案滿意(%)	80.97%	83.98%	76.04%	76.68%	87.13%	84.85%
派工結案不滿意(%)	19.03%	16.02%	15.50%	14.3%	8.12%	9.16%

表 3-派工結案滿意度統計情形

	105年	106年	107年	108年	109年	110年(至4月)
口頭讚美(件)	151	161	237	224	215	234

表 4-口頭讚美統計情形

附件 2-  
1999 臺  
中市民一  
碼通網頁

**派工服務**

1. 停車場內違規停車或障礙物清除派工	11. 急修養車派工	21. 污水下水道用戶接駁新建工程緊急處理
2. 市區道路違規行人道等障礙物清除派工	12. 遊民通報處理	22. 綠地、廣場設施環境維護管理
3. 人字孔缺損處理	13. 泥池泥溝處理	23. 區劃區道路、人行道等坑洞、積糞等處理(含路燈)
4. 路燈故障處理	14. 燈光燈罩破裂維修案件	
5. 影響公眾之樹木處理	15. 排水堵塞、淹水事件處理	
6. 工廠、廢墟及廢棄物清理等案件	16. 緊急維修現場處理	
7. 圍堵公害污染舉報	17. 雨水下水道孔蓋等設施緊急處理	
8. 標誌牌主地燈維修	18. 河川及區域排水管線現場處理	
9. 公園設施環境維護管理	19. 河川區盜採砂石事件處理	
10. 交通標誌(紅綠燈)不亮申報等	20. 污水下水道孔蓋等設施緊急處理	

**服務流程**



**小叮嚀**

1. 緊急報案請撥110、救災救難請撥119、家庭住遷請撥113、台電報修請撥1911、台水報修請撥1910。
2. 非關市政業務案件，請撥104轉接台。
3. 若屬業務案件，請以真實身份舉報，以免涉及法律刑責。
4. 檢舉案件經結案處理後恕不回覆。
5. 與非取無關之謠言、情緒表達、惡意批評、謾罵等，恕不服務。
6. 本專線自104年7月1日起實施通話前5分鐘免費，接通後即開始計費，前5分鐘由市府支付費用【公用電話、區網市話、第二國際電話、市費區、台配、營業070網絡電話、網及外線他撥打除外】，超過5分鐘由使用者付費【台安電信業者計費標準】，總話過程中不會斷話，請務必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分鐘導轉標準不會扣帳(配合計費系統設定以接通即開始計算)，以利民眾更高效率提通話時間，請服務更有效率。
7. 請導轉轉接行動企業網路(MVNO)門號用戶撥打1999時，即出現「很抱歉，您撥的號碼不存在，相關請查」，請於1999前加上99轉行動網路撥打991999，即可撥通。
8. 為提供聽障市民多元便捷反映渠道，本府提供Skype及Line服務：  
(1) Skype服務：請於下載安裝並安裝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、語音轉譯朋友使用)。  
(2) Line服務：本府1999 Line ID帳號為taichungcity1999，請加好友後使用(僅限聽障朋友使用)。
9. 104年9月1日起，有關諮詢、違規停車及人員勸導等案件，請撥110處理；105年4月起，有關大型傢俱運送及道路阻礙等事項派工項目回請環保局處理，請於上址申訴系統各區環保局專線。
10. 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。
11. 為提高服務人力，本府於108年5月1日起，每日晚上11點至次日上午8點期間增聘文字應答服務，若於該時段有關市政建議、案件反映等，請撥打1999，本府將有專人提供服務。
12. 1999專線錄音(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閱覽。

附件 3-  
陳情整合  
平台首頁



市民有話說  
陳情整合平台

案件查詢

電話  網站

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

★ E-MAIL

★ 案件查詢密碼

★ 驗證碼