

專案團隊基本資料

專案名稱	1999臺北市民當家熱線：市政服務創新整合專案			
團隊成員	主任委員	魏國彥	主任秘書	黃銘材
	專門委員	黃麗珠	簡任研究員	張釗嘉
	計畫室主任	周德威	組長	黃臣豪、紀素菁、曾文雄、黃家环
	企劃師	廖洲棚、黃冠達、何靜玲、董若竹	助理設計師	李茂欽、王怡文
	分析師	劉仁宇	研究員	陳雅惠、洪茗馨、張偉民、游宗樺
	副研究員	施雅亭	組員	徐毓雯、吳敏
	程曦資訊整合股份有限公司 共計：134人			
專案經費	4,470萬2,859元			
執行時間起迄日	97/7/01~迄今			
聯絡人	董若竹	職稱	企劃師	電話 (02) 2720-8990分機58710
E-mail	wa-0171@mail.taipei.gov.tw	傳真	(02) 2720-1999	



團隊運作架構或方式圖示

目 錄

壹、專案規劃背景.....	1
一、規劃動機與目的.....	1
(一)規劃動機.....	1
(二)規劃目的.....	2
二、服務規劃內容.....	3
三、服務推動歷程.....	4
貳、服務創新及整合方法.....	7
一、重組管理組織.....	7
(一)組織改造，強化話服管理及考核能力.....	7
(二)擴充話服席位，提高民眾電話處理量.....	7
二、再造服務流程.....	8
(一)諮詢服務.....	11
(二)轉接服務.....	14
(三)派工服務.....	15
(四)陳情服務.....	19
三、創新資通訊系統.....	22
(一)1999話務服務系統系統發展背景.....	22
(二)系統功能簡介.....	23
四、善用民間資源.....	33
(一)以準用最有利標方式，委託客服專業公司，提供話服勞務.....	34
(二)執行PPP（Public Private Partnership）管理模式，強化公私合作.....	35
(三)導入市府局處同仁備援機制，控管委外風險.....	36
參、電話服務創新整合效益.....	40
一、外部效益.....	40
(一)便捷創新服務，提升市政服務滿意度.....	40
(二)善用本府各機關資源，有效提升服務知曉度.....	42

(三)設置專屬網站，方便民眾查閱案件處理進度及市政業務資訊.....	45
(四)1999免付費，民眾撥打無負擔.....	45
(五)首創手語視訊服務，縮短數位落差.....	46
(六)榮獲國內外各項獎項，有效提升本府便民服務形象.....	47
二、內部效益.....	49
(一)導入派工服務，提升市政服務效率.....	49
(二)整併便民服務專線，精簡降低本府服務成本.....	50
(三)接聽市民來電，協助同仁專注重要業務的推行.....	51
(四)彙整民眾陳情意見，支援市政決策.....	52
(五)建立跨機關緊急聯絡窗口，強化本府緊急事件應變能力.....	53
肆、未來發展措施.....	55
一、延長手語視訊服務時間，嘉惠聽障民眾.....	55
二、導入社群網路服務，促進便民資訊傳播.....	55
三、優化績效管理方法，提高電話服務品質.....	56
四、創造視障者就業機會，維護身心障礙者工作權益.....	56
伍、附件.....	57
一、附件一.....	57
二、附件二.....	62
三、附件三.....	72
四、附件四.....	80
五、附件五.....	86
六、附件六.....	97

表 目 錄

表2.1	線上作業標準作業流程	9
表2.2	營運管理作業流程.....	10
表2.3	績效管理作業流程.....	10
表2.4	臺北市政府16條0800專線配合「1999」優化專案整合情形	12
表2.5	臺北市政府20項重大為民服務項目一覽表	16
表3.1	各縣市「1999」服務比較表	40
表3.2	「1999臺北市市民當家熱線」與紐約及香港之服務比較表	41
表3.3	「1999」優化專案知曉度與滿意度調查	41
表3.4	「1999臺北市市民當家熱線宣傳方式一覽表」	43
表3.5	臺北市政府16條0800專線配合「1999」優化專案整合情形	51

圖目錄

圖1.1	Pchome & Skype公司致贈本府研考會及啟聰協會手語視訊機合影.....	5
圖2.1	本府研考會話務管理組與勞務委外廠商業務分工圖.....	7
圖2.2	「1999」市民熱線進線作業流程圖.....	8
圖2.3	「1999」FAQ知識庫系統功能.....	13
圖2.4	電子化政府服務內容整合.....	23
圖2.5	第二代1999話務中心電話交換機系統示意圖.....	24
圖2.6	1999話務中心CTI系統操作畫面.....	24
圖2.7	1999話務中心IVR系統操作畫面.....	25
圖2.8	1999話務中心錄音系統操作畫面.....	26
圖2.9	1999話務中心客制化報表系統操作畫面.....	26
圖2.10	1999手譯員的服務畫面.....	27
圖2.11	市府員工愛上網畫面.....	28
圖2.12	1999後端協同作業系統示意圖.....	29
圖2.13	1999FAQ知識庫系統操作畫面.....	30
圖2.14	機關業務通訊錄系統操作畫面.....	31
圖2.15	派工系統操作畫面.....	32
圖2.16	單一申訴系統操作查詢畫面.....	32
圖2.17	1999服務網畫面.....	33
圖2.18	備援人員教育訓練畫面.....	37
圖3.1	1999臺北市民當家熱線辦理之宣傳活動集錦.....	44
圖3.2	「1999臺北市民當家熱線」後送案件辦理進度查詢網頁.....	45
圖3.3	「1999」優化專案免付費政策滿意度調查圖.....	46
圖3.4	本市大同區戶政事務所設置手語視訊機畫面.....	47
圖3.5	傑出資訊應用暨產品獎.....	47
圖3.6	傑出資訊服務管理獎.....	48
圖3.7	亞太傑出顧客關係服務獎——年度最佳公共服務獎.....	49

1999臺北市民當家熱線：市政服務創新整合專案

壹、專案規劃背景

一、規劃動機與目的

(一) 規劃動機

隨著民眾需求與問題越來越多元化，政府基於功能分工原則，提供公共服務的模式，已越來越無法滿足民眾的期待。現代的政府亟需以「整合」取代「分工」，並建立快速回應及解決民眾問題的機制，以滿足民眾對公共服務的期待。誠如英國學者培利席克斯（Perri 6）所倡議的「全觀型政府」（Holistic Government）理念，主張當代政府應該以民眾的生活需求為起點，規劃如何使政府的功能進行整合，讓民眾不再需要於各機關間奔波。換言之，「全觀型政府」理念主張二十一世紀的政府，應以單一窗口的整合服務模式，取代傳統功能分工的分散服務模式，以滿足民眾對公共服務的期待。基此，行政院研究發展考核委員會將此一理念，融入「政府服務創新精進方案」之中，藉以鼓勵各機關能從政府服務資源整合及共享角度，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，進而朝向「跨機關整合單一窗口服務」的方向邁進。

臺北市政府（簡稱本府）為響應「跨機關整合單一窗口服務」的公共服務理念，多年來除了致力於電子化政府的推動工作，更率先於94年1月設立市政大樓電話單一窗口——「1999市民熱線」。只不過，跨機關電話服務的整合並不是一件容易的工作，需要長時間的溝通以及軟硬體設備的支援，方能克盡其功。所以，當時的「1999市民熱線」僅能提供簡易的業務諮詢（僅提供13個機關的基本業務諮詢服務）、市政大樓電話轉接以及民眾陳情意見受理（不含後端管考）等工作，只能說是市府升級版的總機專線，並無法滿足市民的服務需求。舉例而言，本府研究發展考核委員會（簡稱本府研考會）為了解市民對於當時的「1999市民熱線」的認識與使用情況，曾在97年1月辦理民意調查，調查發現早在94年設立的「1999市民熱線」，卻僅有16%的市民知曉度，且平均每月的電話量僅有5萬通。這樣的調查結果顯示出，提供“有限”服務的「1999市民熱線」，確實無法受到市民的青睞。

郝龍斌市長曾回憶其擔任臺北市市長前，曾在某天深夜撥打「1999市民熱線」，希望市府能派員處理住家附近的廟會噪音問題。惟此一小小的訴求，卻需要輾轉耗費一個多小時，才能聯絡到正確的權責單位前往處理。其實，有許多民眾亦有類似的抱怨，他們曾透過市長信箱及陳情來函，抱怨當時的「1999市民熱線」，無法有效解決下列問題：

怎麼我的問題老是被不同機關被踢來踢去？

我對市府的陳情怎麼沒有下文？到底是哪個機關在處理？

同一個問題，怎麼不同的單位給我的答案不一樣？

颱風要來了，誰可以告訴我明天要不要上班、上學？

我要申請這個服務，誰可以告訴我該怎麼辦？

我被這個設施弄傷了，不知道可以找那個機關索賠？

為解決前述的抱怨問題，郝市長在參選第13屆臺北市市長時，特別將「提升市民隨身秘書——1999市民熱線服務功能與品質」納入競選政見白皮書之中。上任後，即指示本府研考會，通盤檢討「1999市民熱線」及各機關0800專線的營運問題，提出本府電話服務的改善方案，以滿足市民的公共服務需求。

(二) 規劃目的

基於上述的規劃動機，本府研考會、資訊處與秘書處合作於96年8月成立「1999市民熱線」優化專案小組，並派員遠赴美國紐約考察311專線的營運模式。在考察美國紐約311專線後，本府研考會規劃「市政服務創新整合專案」（簡稱1999優化專案，以下稱為本專案），並設立下列的推動目標：

第一、檢討電話服務內容，落實跨機關服務整合：從民眾電話進線需求以及跨機關服務整合的角度，全面檢討「1999市民熱線」的服務內容，並規劃整併本府各機關設置的0800便民專線，以達成「一個電話、全面服務」的目標。

第二、增加民眾知曉度，提高服務利用率：透過創意行銷方式，利用本府各機關既有資源協助辦理「1999市民熱線」之服務行銷工

作，目的在增加民眾的知曉度，以提高1999服務的利用率。

第三、更新資通訊設備，擴大服務能量：全面更新客服應用系統、增設話務服務席次以及整合本府既有應用系統，以擴大話務服務能量。

第四、強化管考功能，確保電話服務品質：透過流程簡化與再造方法，檢討後送案件處理流程與組織管理模式，同時檢討案件稽催、查核與統計等管考工作的配套措施與資訊系統需求，以協助研考人員發掘案件處理問題，改善本府為民服務品質。

二、服務規劃內容

為滿足民眾的公共服務需求，本專案聚焦在電話服務流程與跨機關服務的整合，規劃服務內容的改善方案，並檢討出下列四大服務項目：

- (一) 市政諮詢：本專案小組透過跨機關協調確立話務中心與機關業務資訊的交換機制，透過知識庫系統的輔助，使本府各機關可配合即時更新民眾業務常見問答集（FAQ）（目前已有1萬2千餘則題庫），以供話務人員查詢各項市政業務資訊，回答民眾詢問的各種市政問題。
- (二) 轉接來電：本專案小組規劃建立機關業務通訊錄系統，並透過行政協調確立通訊錄資料更新機制，使市府員工及各機關業務聯絡電話號碼，可透過通訊錄系統即時更新，協助話務人員迅速查詢本府各機關同仁或權責業務之分機號碼，俾正確、迅速地將民眾來電轉接至權責單位或業務承辦人員接聽。
- (三) 接受陳情：本專案小組透過業務流程檢討，規劃及導入跨機關陳情案件處理機制，讓事涉跨機關業務的民眾陳情案件，可在一定的期限內收到案件主辦機關彙整回復的完整處理結果。此外，在案件辦理過程，民眾亦可隨時透過網路掌握案件辦理進度，提高陳情案件處理的透明度。
- (四) 受理派工：本專案小組汲取美國紐約311專線的服務經驗，檢討與市民生活最息息相關的派工服務項目，並透過流程簡化與職務再設計方法，建立派工標準作業流程，以及設定明確的處理回復時效，以打破跨機關間的疆界與政府服務時間的限制，讓話務人員可以每天24小時，且全年無休地受理民眾派工，大幅提升本府便民服務效能。

三、服務推動歷程

為提升「1999市民熱線」的服務品質，本府研考會於96年8月籌組市政考察團，遠赴美國紐約考察「311專線」的實際運作情形。由於美國紐約311專線的服務內容與運作模式，與本專案的營運理念相同，故本專案小組即以美國「311專線」的服務功能為範本，規劃與推動「1999市民熱線」的優化工作，並自97年1月起分階段推動「1999市民熱線」的升級優化工作，茲就各年度的推動重點，分述如下：

- (一) 優化專案啟動期：本時期從97年1月1日開始至97年7月31日為止，主要的工作重點為客服系統的全面更新、1999話務中心場地的搬遷與話服席位擴增、話務服務人員的再訓練以及管理組織的調整等。在專案小組的通力合作下，順利在97年7月3日將更新後的新系統上線服務，並將1999話務中心的管理機關，由本府秘書處改隸本府研考會，中心場址則從本府市政大樓搬遷至本市災害應變中心（臺北市莊敬路391巷11弄2號7樓）。郝市長更將新版的「1999市民熱線」，更名為「1999臺北市民當家熱線」，以強調「市民至上、效率政府」之營運精神。
- (二) 服務標準建立期：本時期從97年8月1日開始至98年12月31日為止，主要的工作重點在於提升「1999臺北市民當家熱線」的知曉度、規劃辦理話務服務的勞務委外、建立各項話務服務的標準化作業程序，以及服務的管考機制。此時期的專案小組亦配合任務的需要進行調整，改由本府研考會及資訊處合作推動。在歷經數十次專案小組會議，以及府內跨機關協調會議後，終於逐步建立服務標準化作業程序與服務管考標準、改良與整併市府業務資訊系統，以及裁併本府各機關設立的16條0800專線與2條市話專線。
- (三) 服務品質提升期：本時期從99年1月1日開始迄今，主要的工作重點在於提升「1999臺北市民當家熱線」的服務滿意度、擴大整合跨機關的服務以及推動手語視訊服務等，朝向「一個號碼、全面服務」的終極目標邁進。本時期的專案小組，仍由本府研考會及資訊處同仁組成，透過後送案件流程與資訊系統流程的持續檢討優化，積極辦理下列措施：

1. 資訊系統功能的開發、修改與整合：本時期共辦理FAQ知識庫系統與市民資料庫系統的更新，開發機關業務通訊錄系統，修改單一申訴系統以及派工系統功能等資訊系統工程，提高話務中心資訊處理效能。
2. 陳情案件處理與派工服務流程的檢討與精進：就派工服務而言，本時期增加2項派工服務項目，並設立市區攤販、路霸的即時通報機制，以及本市緊急災害通報機制。就陳情服務而言，本時期導入跨機關人民陳情案件處理機制，強化案件管考工作，並設置簡訊傳送案件編號及網路查詢辦理進度等機制，提高後送案件的一次解決率與辦理透明度。
3. 增設手語視訊服務：本專案小組與中華民國啟聰協會（簡稱啟聰協會）、Pchome & Skype公司等民間團體合作，提供Skype手語視訊服務，擴大聽障市民取得市政服務的管道。



圖1.1 Pchome & Skype公司致贈本府研考會及啟聰協會手語視訊機合影

值得一提的是，本專案在推動過程中，郝龍斌市長為宣示革新本府便民服務形象的決心，除動用96年度及97年度第二預備金全力支持本專案的推動之外，還在「1999臺北市民當家熱線」正式上線服務前，透過電子信件勉勵市府同仁，協力為民眾提供更好的市政電話服務。他更在新系統上線服務後不久，即邀集市府一、二級機關首長及所有科室主管，說明本專案願景及工作重點，同時要求本府各機關透過現有管道向市民宣傳新的1999服務。事實上，本專案正因為有郝市長的全力支持，專案小組方能排除整合過程中的重重障礙，達成專案的預定目標。

貳、服務創新及整合方法

一、重組管理組織

(一) 組織改造，強化話服管理及考核能力

為使「1999臺北市民當家熱線」的營建管理及追蹤考核得以強化，本專案將「1999話務中心」由本府秘書處改隸研考會，更進一步修改組織編制，成立話務管理組，專責話務服務管理業務，以符合「1999臺北市民當家熱線」持續創新、整合市府便民服務的需要。本項組織改造，經98年1月12日臺北市議會第10屆第10次臨時大會第4次會議三讀通過後確立，新設置的話務管理組，計有承辦人員8名及組長1名，負責辦理1999政策規劃、流程管理、系統管理、宣導行銷、統計分析、教育訓練、客訴處理及庶務管理等營運管理業務。

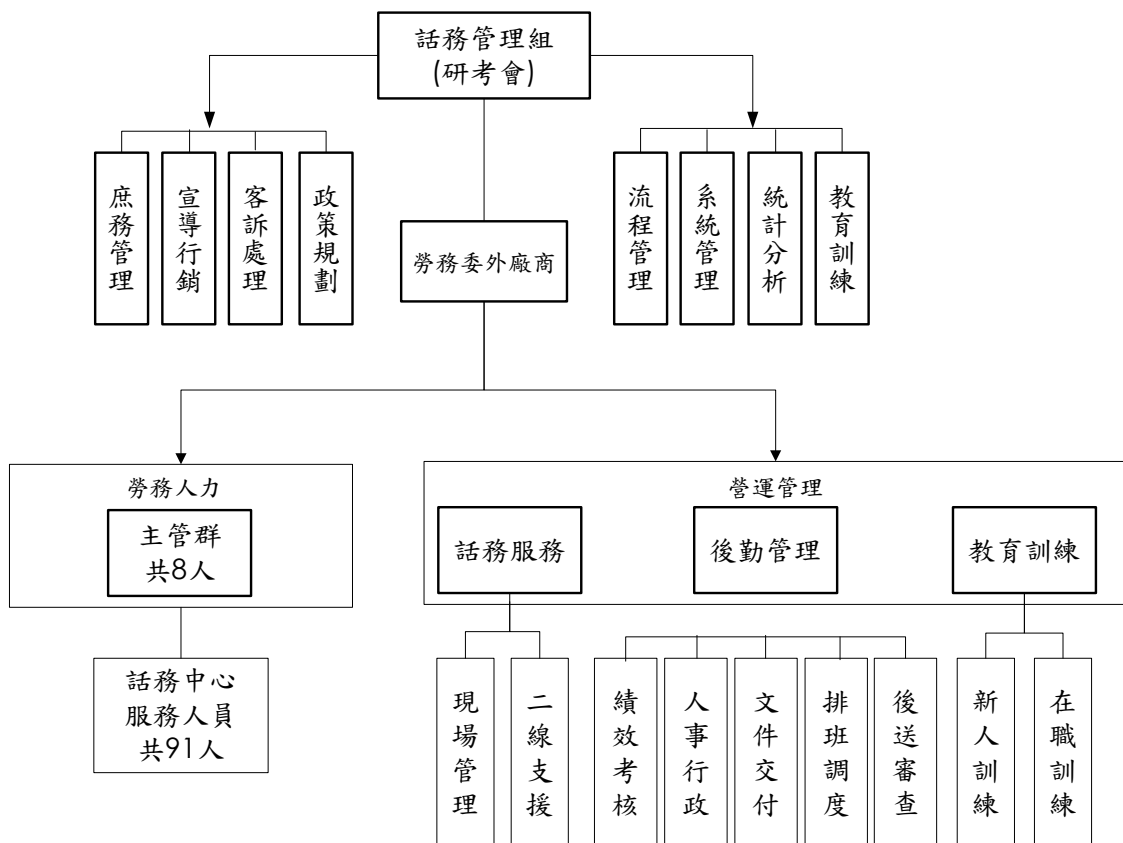


圖2.1 本府研考會話務管理組與勞務委外廠商業務分工圖

(二) 擴充話服席位，提高民眾電話處理量

本專案為符合民眾的電話服務需求，在話務服務席次的設計上，係以每月18萬通的處理量進行規劃。目前，1999話務中心設有92個話服

席位，在客服系統與互動式語音系統的輔助下，每月平均處理的電話量已達19萬通。未來，隨著話務量的成長，1999話務中心還可再擴充話服席次至100席。另外，本專案更與中華民國啟聰協會、Pchome-Skype等民間團體合作，設置2席視訊服務座席，以滿足聽障朋友的服務需要。

二、再造服務流程

「1999臺北市民當家熱線」提供之話務服務範圍為「諮詢服務」、「轉接服務」、「派工服務」及「陳情服務」等四大類型，本府研考會針對每一類型的電話服務，甚至面對民眾通報緊急事件或情緒異常之民眾，抑或流浪貓犬之處理，均分別訂定標準化的作業流程（詳見附件1），服務範圍之說明界定如下：

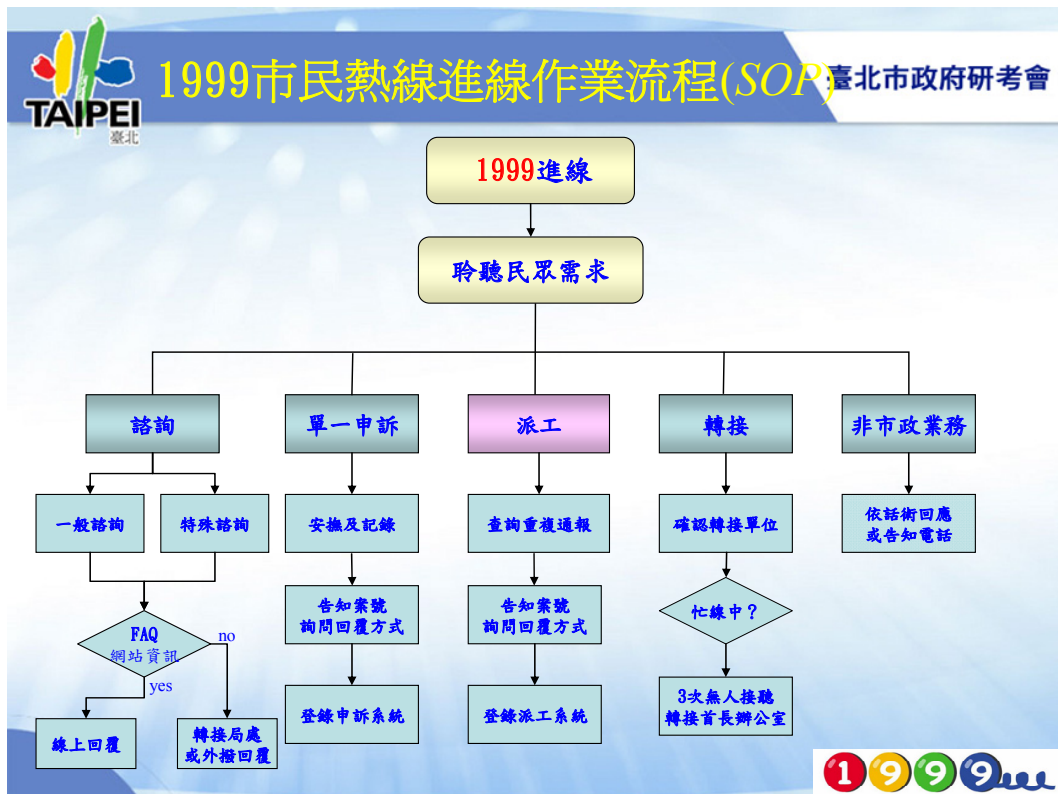


圖2.2 「1999」市民熱線進線作業流程圖

- (一) 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務。
- (二) 轉接服務：指由話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。
- (三) 申訴服務：指由話務人員受理市民以電話陳情市政業務，並輸入本府單一申訴系統列管之案件。
- (四) 派工服務：指由話務人員受理民眾以電話方式申請，且輸入1999派工系統列管之案件。

事實上，上述的話務服務，若要能充分滿足民眾的需要，則必需同時兼顧話務服務之前端與後端的服務品質，亦即第一線的接話服務，以及後送案件處理之服務品質。就前端的服務而言，本專案小組透過話務人員線上作業、營運管理以及績效管理等標準作業流程的訂定，使話務人員能在最短期間內熟悉話務系統操作、電話禮貌、答話技巧（話術）、後送案件處理等標準化作業流程，以維持「1999臺北市民當家熱線」的接話服務品質。

表2.1 線上作業標準作業流程

類別	程序書及作業指導書				
	文號	版號	修改日期	研考會審核日期	文件名稱
1999 線上作業	C-01	V3.0	2010/07/09	2010/10/20	市政諮詢標準作業流程
	C-02	V2.0	2010/07/23	2010/10/20	電話轉接標準作業流程
	C-03	V3.0	2010/07/23	2010/10/20	派工登錄標準作業流程
	C-04	V2.0	2010/08/31	2010/10/20	單一申訴標準作業流程
	C-05	V1.0		2010/10/20	VIP通報服務流程
	C-06	V1.0		2010/10/20	接獲貪污檢舉作業流程
	C-07	V2.0	2010/08/31	2010/10/20	公共安全緊急作業規範
	C-08	V1.0		2010/10/20	災害演習標準作業流程
	C-09	V1.0		2010/10/20	災害應變標準作業辦法
	C-10	V2.0	2010/07/23	2010/10/20	走失老人及遊民標準作業辦法
	C-11	V3.0	2010/07/23	2010/10/20	違建案件通報作業流程
	C-12	V1.0		2010/10/20	手語視訊標準作業流程
	C-13	V1.0		2010/10/20	大型活動事前規劃標準作業流程
	C-14	V2.0	2010/07/15	2010/10/20	1999_審件人員作業流程
	C-15	V1.0	2010/08/16	2010/10/20	擅挖檢舉標準作業流程
	C-16	V2.0	2010/07/27	2010/10/20	動物救援標準作業流程

類別	程序書及作業指導書				
	文號	版號	修改日期	研考會審核日期	文件名稱
1999 線上作業	C-18	V1.0	2010/08/23	2010/10/20	客訴處理標準作業流程
	C-19	V1.0	2010/07/20	2010/10/20	違規攤販及路霸登錄標準作業流程
	C-20	V1.0	2009/03/10	2009/03/15	電話回覆標準作業流程
	C-21	V1.0	2010/09/06	2010/09/20	花博IVR標準作業流程
花博 線上作業	C-22	V1.0	2010/07/31	2010/09/20	花博電話轉接標準作業流程
	C-23	V1.0	2010/08/11	2010/09/20	花博客訴處理標準作業流程
	C-24	V1.0	2010/07/31	2010/09/20	花博諮詢服務標準作業流程
	C-17	V5.0	2010/08/23	2010/10/20	花博突發狀況處置標準作業流程

表2.2 營運管理作業流程

類別	程序書及作業指導書	
	文號	文件名稱
營運管理	O-01	現場作業管理辦法
	O-02	排班作業管理辦法
	O-03	話務中心作業規範
	O-04	請假管理辦法
	O-05	保密切結書

表2.3 績效管理作業流程

類別	程序書及作業指導書		表單 / 流程圖 / 附件	
	文號	文件名稱	文號	文件名稱
績效管理	P-01	績效考核 管理辦法	P01-1	二線人員績效考核管理辦法
			P01-2	一般話務人員績效考核管理辦法
			P01-3	加分項目明細表
			P01-4	話務人員加分單
			P01-5	扣分項目明細表
			P01-6	話務人員扣分單
			P01-7	二線人員扣分單
績效管理	P-02	獎懲辦法	P02-1	輔導記錄表
			P02-2	限期改善記錄表
			P02-3	書面警告

就後端的服務而言，本專案小組為提高後送案件的服務品質，由本府研考會與本府各機關召開專案檢討會議，積極檢討本府各機關配合1999話務中心後送案件的處理流程，並訂定「1999臺北市民當家熱線話務服務作業規範」（如附件2），以確保本府各機關配合1999話務中心提供後端服務的品質。事實上，本專案需經過大幅度的行政流程變革，才得以建立後端服務的標準與程序，茲就後端服務流程的重要變革，列舉說明如下：

(一) 諮詢服務

1. 整合電話號碼，方便民眾記憶

「1999臺北市民當家熱線」共整併16條0800免付費電話、2條非0800為民服務專線電話（污染舉報專線）。在整併過程中，16個機關為避免整併後人員、經費精簡，且將增加整併過程中必要之行政作業，初期難免持本位的立場及抗拒的態度，經本會透過研考體系，由下而上逐層橫向溝通協調，充分說明專線整併的優點，費時1個半月，方順利完成16條專線及整2條非0800專線的整合，除提高服務的整合性外每年至少可摺節通訊費新臺幣285萬8,000元。

表2.4 臺北市政府16條0800專線配合「1999」優化專案整合情形

機關名稱	0800專線	業務服務內容	整併前使用量
停車管理處	0800-000-537	拖吊語音查詢	每月約2,900通
交通警察大隊	0800-206-206	路況通報	每月約1,750通
交通警察大隊	0800-231-655	拖吊申訴專線	每月約850通
交通管制工程處	0800-211-002	交通設施故障通報	每月約464通
南港區健康服務中心	0800-251-269	預防保健業務	每月約130通
警察局	0800-223-434	受理各類案件之申訴	每月約250通
動物衛生檢驗所	0800-555-076	禽流感防疫諮詢專線	每月約120通
交通警察大隊	0800-022-622	路霸檢舉專線	每月約2,000通
家暴中心	0800-024-995	24小時婦幼保護專線	接通後轉至內政部113專線之話務中心，進線數量合計，無法單獨計算
社會局	0800-089-995	性騷擾再申訴專線	每月約10通
政風處	0800-211-655	廉政熱線	每月約100通
稅捐處	0800-231-333	電腦語音查詢系統	每月約5,036次
新工處	0800-523-888	路平專案	每月約450通
水利處、衛工處	0800-777-717	管線堵塞清理服務	每月約120通
教育局	0800-780-580	反毒及反霸凌專線	每月約36通
勞動檢查處	0800-889-928	職災及工地危害檢舉	每月約70通

2. 建立機關業務資訊更新機制，提高話務人員回答民眾問題能力

本專案透過訊新更新流程的檢討，要求本府各機關應以口語化方式即時更新業務資訊，以達資訊的實用性及適切性。另外，1999話務中心亦會隨時整理民眾資訊需求，並在每週二上午10時前，提供本府各機關一份建議更新之業務資訊清冊。依現行規定，本府各機關應於收到清冊後6日內完成資料更新。本專案為使1999話務中心具有回應市政重大資訊的能力，亦規劃建立本府重大資訊回應機制，要求本府各機關辦理下列工作：

- (1) 各機關應於每月26日前提報預定於次月辦理之重大事項內容予話務中心專責窗口。
- (2) 各機關發言人（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿，發布於市政網站整合性平台，並副知話務中心專責窗口。

- (3) 各機關發言人（或新聞聯絡人）應將當日報紙（含中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報）刊載與所屬機關相關之重大施政要聞及機關書面回應資料，於當日上午10時前副知話務中心專責窗口。
- (4) 本市若發生緊急事件（含防災資訊、市政重大訊息），各機關應於事件發生後1小時內副知話務中心。



圖2.3 「1999」FAQ知識庫系統功能

3. 召開業務檢討會，提升諮詢服務品質

本府研考會於99年度多次共同檢討現行諮詢服務，茲就歷次會議討論問題及決議事項整理如下表所示：

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
99年05月27日	陳副秘書長	研商設置ECFA議題諮詢專區問題	<ul style="list-style-type: none"> 一、請產發局及勞工局儘速備妥相關FAQ，以供1999話務人員查詢。 二、涉及政策或敏感性產業與輔導勞工就服問題，原則轉接ECFA諮詢專線群組答覆。 三、請託善利用IVR系統提供民眾查詢語音。 四、請研議設置諮詢專區席位所需軟硬體設備之經費需求及完工期程。 五、本府各機關對外公開發布重大政策或舉辦活動等訊息，請於一星期前將FAQ及相關資訊及承辦人聯繫方式，轉知1999話務中心專責窗口。
99年08月16日	陳副秘書長	協商「路平專案」施工訊息發布與加強宣導措施	<ul style="list-style-type: none"> 一、請本府各相關道路施工單位，事前將道路施工資訊透過FAQ、道路挖掘地理資訊網、施工通報單、新工處網站或新聞稿轉知1999話務中心。 二、請本府相關道路施工單位，擴大施工巷口管制範圍，提前設置改道告示牌，如有交通壅塞應即時通知交大或轄區派出所。 三、路平專案網站訊息應即時更新，並請向市府同仁宣導。
99年11月16日	研考會專簽	因應花博營運期間話務量遽增，造成服務水準大幅下降，啟動緊急應變機制	<ul style="list-style-type: none"> 一、99年11月3日至12月3日分階段辦理本府話務備援人員進階教育訓練。 二、99年12月6日至100年2月1日本府備援人員輪流上線支援1999話務服務。

(二) 轉接服務

1. 變革通訊錄提供方式，提高轉接電話正確性

1999話務中心原依據本府人事處定期提供之資料匯入系統中，供話務人員查詢，以便依據市民提供知姓名或業務進行轉接，惟因遇人事或業務更新，即無法正確轉接分機。本專案於99年度進行系統整合介接，將人事處系統與話務中心通訊系統整合，經資訊更新流程檢討後，要求本府各機關應指定專人分別於本府人事系統更新機關同仁

聯絡電話資訊，以及於本府員工愛上網1999通訊錄系統更新機關分機及權責業務內容資訊，以確保話務人員轉接電話之正確性。

2. 建立話務聯繫窗口，促進話務中心與各機關的橫向協調

為避免轉接民眾在線上久候，本專案亦檢討電話轉接忙線流程。依據現行規定，1999話務人員如經撥號兩次仍無法順利接通電話時，可將電話轉接至各機關話務聯繫窗口，由該機關專責督導人員先行記錄民眾需求後，再交由承辦人員於4小時內外撥回復。此外，各機關專責督導人員應協助了解業務單位忙線是否正常，以降低電話轉接忙線發生的頻率。值得注意的是，該督導人員同時也是各機關與1999話務中心協調聯繫的窗口，對於促進話務中心與各機關的橫向聯繫，有很大的幫助。

(三) 派工服務

1. 透過流程再造，提供跨機關派工服務

本專案檢討與民眾生活最為息息相關的派工業務，特邀集各機關首長及業務單位主管，協商討論各機關受理民眾經常反映及具有時效性之案件，統籌由「1999臺北市民當家熱線」受理與派工之可行性。本專案在整合協商討論過程中，以「各項服務作業流程標準化」、「24小時、全年無休派工」、「處理時效管制」以及「派工系統開發」等議題的協商難度最高，故在歷經35次會議協商討論後，方得以於本專案第一階段「優化啟動期」提供16項派工服務。此後，本府研考會亦持續辦理派工服務的流程檢討工作，並在第二階段「服務標準建立期」，增加2項派工服務。在本專案進入第三階段「服務品質提升期」後，又再增加2項派工服務，總計目前共有20項派工服務，開放民眾透過「1999臺北市民當家熱線」提出申請。

表2.5 臺北市政府20項重大為民服務項目一覽表

執行機關	通報項目
交通警察大隊	違規停車處理
警察局	人與動物噪音處理
工務局新工處	超過8公尺市區道路坑洞處理
工務局新工處	超過8公尺道路側溝溝蓋損壞
工務局水利處	超過8公尺道路側溝結構損壞
工務局新工處	人手孔破損處理
工務局公園路燈工程管理處	路燈故障處理
工務局公園路燈工程管理處	路樹處理
工務局水利處	河濱自行車道破損
環保局	場所與設施噪音舉發
環保局	污染舉發（空污、臭味、震動、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生）
環保局	大型廢棄物清運聯繫
環保局	鄰里無主垃圾清運
環保局	雨水下水道側溝清淤
交通管制工程處	交通號誌（紅綠燈）不亮申報修復
交通管制工程處	交通標誌損壞、傾斜
自來水處	用戶無水、漏水報修
各區公所	8公尺以下市區道路坑洞處理
	8公尺以下道路側溝結構損壞
	8公尺以下道路側溝溝蓋損壞

2. 召開業務檢討會，提升派工及陳情服務品質

為檢討服務流程的妥適性，以提高派工服務品質。本府研考會於99年度多次邀請各派工業務執行機關共同檢討現行服務流程，茲就歷次會議討論問題及決議事項整理如下表所示：

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
99年5月18日	陳副秘書長 永仁	研商1999電話轉接及道路坑洞案件處理流程	一、請依現行標準作業流程及相關規範辦理派工業務。 二、有關民權大橋污水管線更新工程，請衛工處妥善向市民說明辦理情形、施工狀況、配套措施及預定完工日期。
99年8月11日	陳副秘書長 永仁	研商「1999臺北市民當家熱線」受理廢棄瓦斯桶、未爆彈、大型廢棄物（如貨櫃）及棄土案件之標準作業流程	一、1999接獲民眾通報費器瓦斯桶，應同時通報本府警察局及消防局到場，並由本府警察局確認瓦斯桶為有主物或無主物，無主物請消防局依據送驗、壓毀程序處理。 二、1999於非上班時間接獲涉及環保局權責清運案件，逕行通知環保局衛生稽查大隊勤務指揮中心卓處。 三、民眾通報爆裂物，請1999依受理民眾緊急事件標準作業流程，即時通報本府消防局及警察局依災害作業流程卓處；若為未爆彈，則依現行「疑似爆裂物處置流程」卓處。 四、接獲民眾通報超大型廢棄物案件（如貨櫃或大型冰櫃），請登錄派工系統後送至「鄰里無主垃圾色」清運，如需切割則改列單一申訴案件，並加分建管處協處，佔用道路影響交通則加分警察局協處。 五、例假日或深夜受理廢棄土之標準作業流程，請依據99.05.24府環三字第09933368900號函辦理，並通知環保局、警察局及土方工會到場查處。 六、消防栓漏水案件，請以派工案件後送自來水事業處，並以電話通知消防局。
99年8月26日	翁副主任委員 瑞廷	研商民眾向「1999臺北市民當家熱線」檢舉案件及通報派工案件處理流程改善	一、為減少民眾重複派工，針對「違規停車」案件，同一地點經各轄區分局派員查處後3小時內重複派工，可併案處理，不再另立新案；若1999話務人員檢核重複案件仍有遺漏之處，請各轄區分局立刻通知1999話務中心。

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
			二、1999受理「人與動物噪音處理」派工案件，同一地點於1週內檢舉達2次者，第3次以後改單一申訴案件處理；若1個月後同一地點仍有相同檢舉案件，則重新派工處理。 三、有關路霸及攤販案件之管控，由本府警察局依權責分工自行追蹤管制，到場及處理回復時限均調整為24小時。 四、為防杜惡意檢舉案件，請本會話務組與警察局研議單一申訴案件反映類別，並針對影響特定人權益之檢舉案件，研議放寬處理時效。 五、結構性及長期無法處理之個案，請警察局函送本會備查。 六、「違規停車處理」及「人與動物噪音處理」分派窗口改為各分局勤務中心受理（99年11月1日起生效），到場時間調整為1小時。 七、有關1999話務中心後送案件如有權責疑義，請警局所屬各分局即時回報，俾辦理案件改分事宜。

3. 推動資訊系統介接，降低同仁重複於不同系統登錄資訊之負荷

由於部分派工權責機關已設有業務專屬之資訊系統，使得派工單位同仁需重複在不同資訊系統輸入同一資訊，造成人力之浪費。因此，本專案於99年開始推動派工系統與不同系統之介接，並陸續完成與本府工務局新建工程處道路管理系統與本市交通管制工程處系統之介接，已有效減輕同仁重複輸入資訊負荷。未來，本專案小組仍將持續與本府環保局、工務局水利工程處等單位的業務系統進行介接，以進一步簡化資訊系統的資訊傳遞流程。值得一提的是，1999派工系統另外介接本府消防局緊急災害應變系統，以便「1999臺北市民當家熱線」可在本市緊急災害發生時，協助將民眾通報之緊急災害案件，傳送至消防局災害應變系統，以紓緩災害發生時「119」忙線的壓力。

4. 建立派工案件抽查機制，以確保後送案件處理品質

為了解各派工權責機關，是否確實執行1999派工案件。本專案特規劃案件抽查程序，並要求上級督導機關指派專人每月定期抽查，12個行政區每區每項至少應抽查5件，各區案件數不足5件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統。此外，本府研考會亦每月派員抽查派工案件處理情形，並提報市政會議檢討。

(四) 陳情服務

1. 導入案件主協辦機制，改善陳情案件办理流程

為改善本府各機關處理民眾陳情案件，缺乏協調各自獨立回答，造成回復意見不一致，或民眾需求無人處理之情況。本府研考會特於98年10月辦理本府各機關陳情案件調查（如附件3），並透過作業規範之修訂，成功導入「主協辦處理機制」。依據本府現行規定，涉及跨機關業務之民眾陳情案件，案件協辦機關應將處理結果交予主辦機關，再由主辦機關統一彙整後答覆民眾。此外，在案件處理過程中，主協辦機關皆應落實橫向聯繫以釐清民眾問題關鍵，並在預定期限內，依據民眾要求的回復方式（包括：電話、傳真、電子郵件、書面等回復方式），回復陳情民眾。

2. 設立案件加分、改分處理流程，確保案件處理權責相符

為使陳情案件之處理能權責相符，本專案亦檢討設立「案件加分與改分處理流程」，規定陳情案件非屬機關權責者，應辦理案件改分；涉及其他權責機關者，應辦理案件加分，其案件加分或改分作業方式如下：

- (1) 加分作業：應於收案後1個工作日內，經主任秘書或相當層級以上人員核章後或授權單位主管或研考人員核章後，通知話務中心辦理加分作業。
- (2) 改分作業：應於收案後1個工作日內，經主任秘書或相當層級以上人員核章後，通知話務中心辦理改分作業，若需現場勘查始能認定案件權責者，改分時間可延長至2個工作日內完成。

此外，陳情案件如有遇分辦疑義時，本府各機關應依據「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」（如附件4）辦理，以強化跨機關的橫向聯繫。

3. 召開業務檢討會，提升申訴服務品質

本府研考會於99年度多次共同檢討現行申訴服務，茲就歷次會議討論問題及決議事項整理如下表所示：

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
99年5月20日	陳副秘書長 永仁	研商防杜民眾利用「1999臺北市民當家熱線」濫報或謊報因應機制	一、請環保局如何確認噪音源或污染源之法律規定及噪音值勤方式提供話務中心。 二、有關多次陳情皆查無違規或不當情事，得依「行政程序法」第173條及「行政院暨所屬各機關人民陳情案件要點」第14點規定不予處理，但仍應予以登錄於單一申訴系統以利查考。 三、若遇市民惡意濫報、謊報，本府1999將依刑法第171條或214條採取行動，並請法規會協助。 四、日後市政宣導應告知民住珍惜市府有限資源，並明確告知濫報、謊報之相關法律責任。
99年5月27日	陳副秘書長 永仁	研商議會索取資料內容一致性及檢討1999檢舉人應留基本資料	為避免造成民眾誤解1999不受理案件之觀感，日後民眾向1999反映案件時，若涉及重大刑事案件（如強盜、搶奪、重大竊盜、槍械、毒品等），應轉接警察局依規定處理。
99年5月31日	陳副秘書長 永仁 譚副秘書長 國光	一、研商「加強本市聯營公車收費緩衝區說明」	一、對於本市每一條公車路線設分段點者，應設置合理之緩衝區，緩衝區之距離及站牌數請公共運輸處評估。 二、民眾曾向1999反映之公車路線緩衝區問題，應於一個月內優先改善實施。
99年6月7日	陳副秘書長 永仁	一、研議動力機械違停問題	一、動力機械違停：請交通局依「臺北市處理妨礙交通車輛自治條例」已有拖吊保管之法源依據，後續由交大據以執行，經費不足由停管基金支應。

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
		<p>二、忠孝西路(臺北車站前)計程車違規排班問題暨跨縣市烏賊車取締問題</p>	<p>二、忠孝西路違規排班：請交通局劃設公車專用道後由警察局執法同仁拍照執法，執法前請加強宣導，以減緩民怨。</p> <p>三、跨縣市烏賊車受理檢舉及取締：請環保局提供「烏賊車受理檢舉與通報方式」相關資料給1999話務中心，未來無論民眾是否願意提供正確姓名、住址及電話皆應受理報案。</p>
99年6月25日	陳副秘書長永仁	<p>一、民眾重複檢舉中華路及辛亥路道路不平案</p> <p>二、民眾檢舉復興北路機車違停及人行道不平案</p>	<p>請研考會管制組派員查證，並權責單位再次向民眾說明。</p>
99年8月2日	陳副秘書長永仁	<p>研商本府教育局受理學校相關陳情案件標準作業程序</p>	<p>一、民眾向1999話務中心陳情有關於學校老師管教不當或行為操守等案件，請教育局先行查證，必要時再向學校了解具體事實後回復陳情人，不應逕行交由被陳情人處理回復，以避免衍生困擾；另民眾陳情案件如為一般校務行政，請教育局逕依權責及相關規定查處回復。</p> <p>二、請教育局研議稱社學生家長陳情溝通管道，有效減緩市長信箱、1999陳情案件，減輕學校教師心理壓力。</p> <p>三、1999話務人員針對民眾來電陳情教職人員操守、管教等案件，儘可能以話術委婉徵得陳情人同意留下聯絡姓名、電話等資料，以提供教育局與陳情人聯繫，適時釐清誤解與疑義。</p>
99年8月6日	環保局專簽	<p>有關環保局衛生稽查大隊為提升臺北市民當家熱線1999派工案件處理時效，擬再增</p>	<p>為縮短1999「場所與設施噪音舉發」派工案件處理時效為兩小時，市長同意環保局所請增加30名人力。</p>

會議日期	主持人	討論問題	會議決議
		加30名人力 乙案	
99年8月18日	翁副主任委員 瑞廷	檢討民眾虛偽使用「1999臺北市民當家熱線」申訴、派工各機關因應作為	請本會為民服務組、話務管理組及研究發展組就分文流程、受理方式、列下報案民眾個人資料等方式，再行研議。
99年9月1日	翁副主任委員 瑞廷	為避免民眾謊報不實案件，假借本府公權力之行使，損害特定第三人權益，並危害人民對本府行政之信賴，檢討本府各機關處理人民陳情案件作業規定	請本會為民服務組儘速修訂「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」，作為本府各機關及各受理人民陳情案件窗口，修訂相關行政規則之依據。

三、創新資訊系統

(一) 1999話務服務系統系統發展背景

本府資訊化作業推動已歷經20餘年，在各機關共同努力下，臺北市各項資訊建設已有相當豐碩的成果，並屢在國際間獲得肯定。儘管本府已針對網路基礎建設與服務、共同性系統、網站平台等電子化政府服務進行統籌建置（如下圖所示），但受到現行預算、人力、系統及管理制度的影響，使得各機關普遍僅專注在專屬系統的建置與發展工作，缺乏就民眾需求，進行市府各機關資訊資源的整合規劃，導致無法發揮本府整體資訊建設的服務能量。為改善此一缺點，本專案規劃從民眾需求面向，重新整合本府各機關現有資訊資源，並透過服務單一窗口的形式，發揮本府便民服務的最大綜效。



圖2.4 電子化政府服務內容整合

(二) 系統功能簡介

本專案推動之資訊系統整合創新工程，概可分為「前端作業系統」及「後端協同作業系統」等二大部分，茲就其內涵，分別介紹如后：

1. 前端作業系統

本專案透過本府研考會及資訊處，共同合作推動資訊系統委外建置工作，透過限制性招標方式，建置新一代1999話務服務系統，其內容包括：

(1) 電話交換機系統 (Private Branch Exchange ; PBX)

本專案導入以IP (網際網路通訊協定) 為基礎的Nortel網路交換機 (IP-PBX)，透過數據專用線路 (E1 PRA) 串接本府市政大樓交換機與2010年國際花卉博覽會營運總部交換機，且經由市政網路整合本市聯合醫院交換機、本府網路電話系統以及新北市1999熱線，方便話務人員提供民眾完整、便利之跨機關及跨縣市的轉接電話服務。

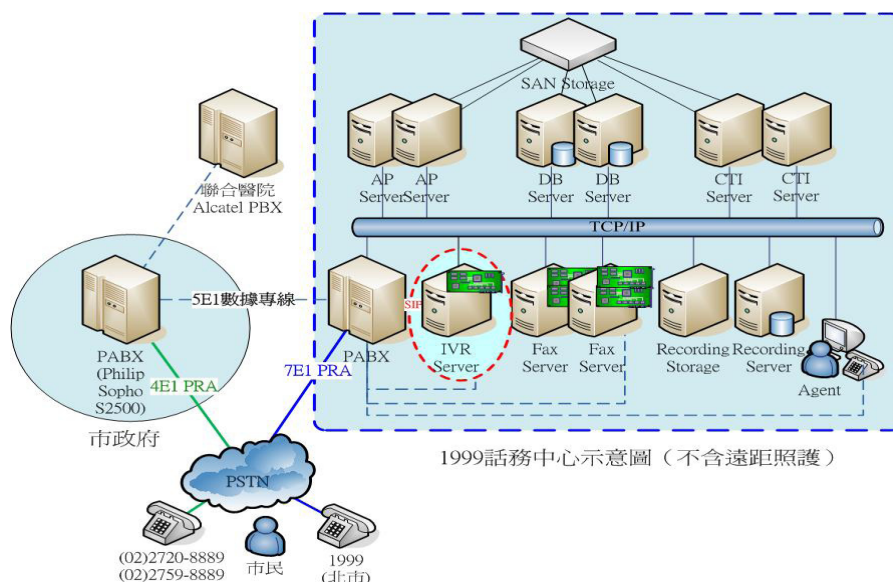


圖2.5 第二代1999話務中心電話交換機系統示意圖

(2) 電腦電話整合系統 (Computer Telephony Integration, CTI)

簡單的說，CTI是利用電腦來控制電話的使用，將市民來電自動分配給閒置或具有各種技能別（如語言或特殊政策知識專才）的話務人員，並智慧地記錄服務過程中的歷程資訊（包含撥號、接話、斷線、轉接與服務紀錄等）。所以，本專案透過CTI的導入，可有效縮短民眾來電等待的時間與減少電話轉接的次數，並提供民眾更便捷的通話經驗。

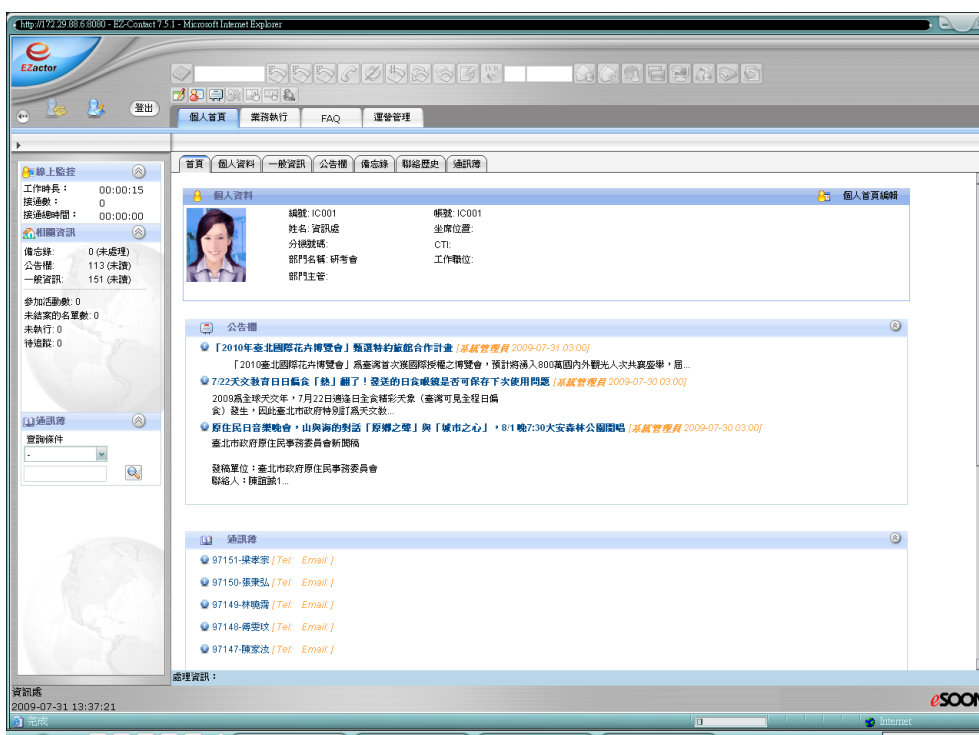


圖2.6 1999話務中心CTI系統操作畫面

(3) 互動式語音查詢系統 (Interactive Voice Response ; IVR)

一般而言，專業的話務中心，面對民眾大量進線，並且詢問同樣問題時，多會導入IVR系統，以提供自動化電腦語音服務，紓緩突增的話務量。本府「1999臺北市民當家熱線」已廣泛利用IVR，提供重要市政資訊，或在汛期及緊急事件發生時提供公告訊息之服務。另外，本專案更在IVR系統新增「滿意度調查」功能，以便能即時針對針對話務人員的服務品質，進行服務滿意度調查。



圖2.7 1999話務中心IVR系統操作畫面

(4) 錄音系統 (Recording System)

錄音系統所產製之音檔，係用來作為通話雙方對通話內容有疑問時的佐證，或可做為值機人員訓練及工作評量之用；本專案所設置之錄音系統，除可記錄來電者與話務人員間的對話音檔外，還可記錄通話者電話號碼、來電時間與後送案件編號等資訊。這樣的機能，使管理者可透過便捷的查詢介面調聽音檔，隨時掌握話務人員的服務品質。



Ch	Agent	Time	Duration	DialedNumber	I/O	CallerNumber
1	663	下午 04:11:59	00:06:10	221765171	I	
1	663	下午 04:08:30	00:03:14	221765171	I	
1	663	下午 04:06:35	00:01:39	221765171	I	23960756
1	663	下午 04:06:11	00:00:08	58600	I	5610
1	663	下午 04:04:29	00:01:34	58600	I	5605
1	663	下午 04:03:55	00:00:23	6525	O	58600
1	663	下午 04:03:47	00:00:08	58600	I	5604
1	663	下午 04:03:25	00:00:21	4563	O	58600
1	663	下午 04:03:09	00:00:15	58600	I	5604
1	663	下午 04:02:55	00:00:14	6485	O	58600
1	663	下午 04:02:52	00:00:02	58600	I	5604
1	663	下午 04:02:35	00:00:09	58600	I	5604
1	663	下午 04:02:21	00:00:13	6485	O	58600
1	663	下午 04:01:35	00:00:46	58600	I	5604
1	663	下午 04:00:59	00:00:21	58600	I	5616
1	663	下午 04:00:42	00:00:17	1028	O	58600
1	663	下午 04:00:23	00:00:18	58600	I	5616
1	663	下午 03:57:14	00:01:33	027941129	O	58600
1	663	下午 03:56:35	00:00:24	221765171	I	28226177
1	663	下午 03:56:19	00:00:15	221765171	I	28226177
1	663	下午 03:55:52	00:00:19	027941129	O	58600
1	663	下午 03:54:26	00:01:24	029096141	O	58600
1	663	下午 03:54:09	00:00:13	4560	O	58600
1	663	下午 03:53:29	00:00:40	58600	I	5616
1	663	下午 03:51:32	00:01:30	58600	I	0892212000
1	663	下午 03:51:08	00:00:13	3055	O	58600
1	663	下午 03:50:48	00:00:21	58600	I	8667
1	663	下午 03:49:51	00:00:29	6964	O	58600
1	663	下午 03:49:06	00:00:45	221765171	I	
1	663	下午 03:46:13	00:02:21	221765171	I	28925663
1	663	下午 03:44:23	00:01:12	58600	I	5612
1	663	下午 03:41:23	00:02:42	221765171	I	28312965
1	663	下午 03:40:54	00:00:15	8383	O	58600
1	663	下午 03:40:30	00:00:23	58600	I	5603
1	663	下午 03:38:37	00:00:02	9685	O	58600
1	663	下午 03:37:52	00:00:27	221765171	I	28226177
1	663	下午 03:37:50	00:00:02	9685	O	58600
1	663	下午 03:37:34	00:00:15	221765171	I	28226177
1	663	下午 03:34:00	00:03:01	58600	I	5611
1	663	下午 03:32:23	00:01:37	3343	O	58600
1	663	下午 03:29:24	00:02:40	58600	I	5611
1	663	下午 03:28:01	00:00:58	58600	I	5613

圖2.8 1999話務中心錄音系統操作畫面

(5) 客製化報表系統

為提供本府研考會營運管理的需要，本專案特別依據本府1999話務中心營運管理需求，製作相關統計報表系統。事實上，本系統所產製之即時性營運關鍵指標資訊（如掛斷率、接話率、通話數、服務水準等指標），已成為本府研考會稽核1999話務人員服務品質之重要管理工具。

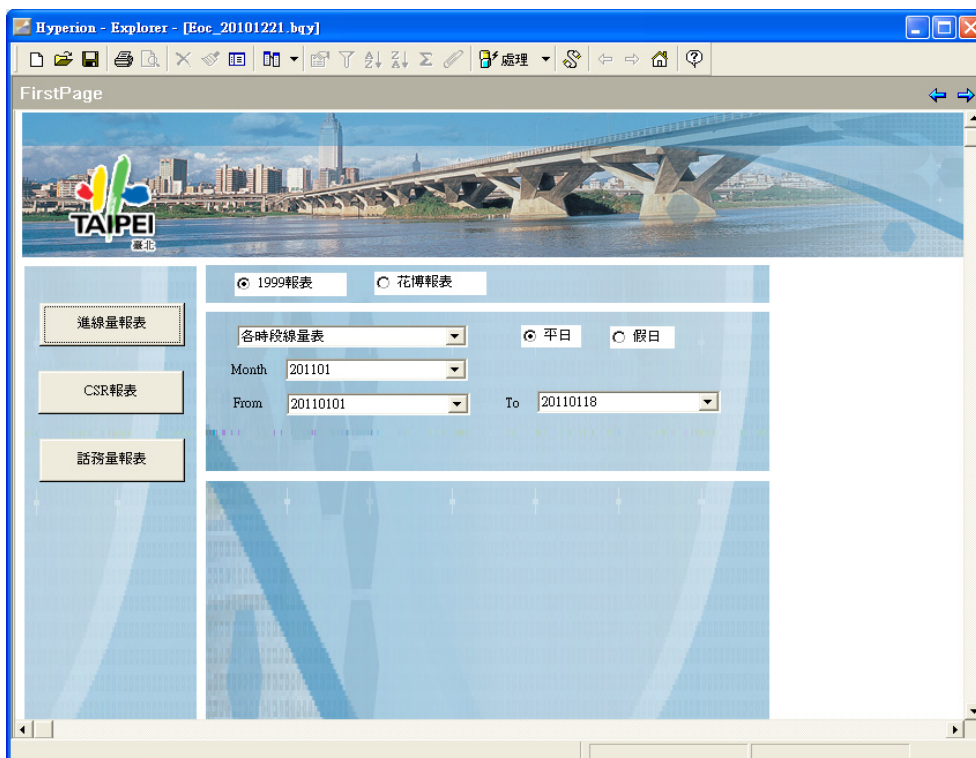


圖2.9 1999話務中心客制化報表系統操作畫面

(6) 全國首創Skype手語視訊系統

本專案規劃自99年2月1日起，由本府研考會與中華民國啟聰協會、Pchome & Skype公司共同合作推動1999手語視訊服務，透過免費的Skype軟體讓聽障朋友藉由網路視訊與1999手譯員進行手語溝通。目前所有「1999臺北市民當家熱線」所提供之服務，包括諮詢、陳情、派工等服務，皆能以手語方式為聽障朋友解說。另外，手譯員還可協助聽障朋友撥打市府各機關電話，代為詢問相關市政問題。值得注意的是，本專案透過跨機關的協調，使得聽障朋友除能透過個人電腦（需安裝Skype軟體及一定頻寬之網路）連線外，還可就近利用本府在市政大樓市民上網區、社會局服務站、勞工局就業服務中心、本市12個戶政事務所、12個區公所、12個健康服務中心以及6個地政事務所等機關設置之skype視訊設備連線。除了手語視訊服務之外，聽障朋友還可透過本專案設置之免付費的手機簡訊（號碼：0975-101999）、傳真服務（02-27201999）、本市市長信箱或是申請手譯員陪同洽公等多元的管道，來聯繫與洽詢各項市政業務。



圖2.10 1999手譯員的服務畫面

2. 後端協同作業系統

本專案規劃提供整合性的後端協同作業系統，以促進本府跨機關資訊系統的訊息傳遞與整合。雖然，早在本專案推動前，本府各機關已建立多項便民服務系統，如臺北市防災資訊網、單一申訴系統、即時交通資訊網、臺北市電子地圖、行政管理知識網、門牌檢索系統、行政管理資訊網、停車資訊導引系統、市政輿情新聞網、車輛拖吊查詢系統、簡訊系統、大眾運輸查詢系統、臺北市民e點通、道路挖掘管理系統、市府網站整合性平台系統等等。惟各系統獨立運作的方式，並不符合於話務人員的資訊整合運用需求。因此，本專案透過系統單一簽入機制（Single Sign On），逐步整合所有系統於本府員工單一入口網站——員工愛上網（網址：http://isw.taipei.gov.tw/），並依據話務服務的需要，另行建置FAQ知識庫系統、機關業務通訊錄系統、1999服務網以及派工系統等後端協同作業系統，其單一參入系統架構如圖2.11所示，茲就各系統功能分別說明如后：



圖2.11 市府員工愛上網畫面

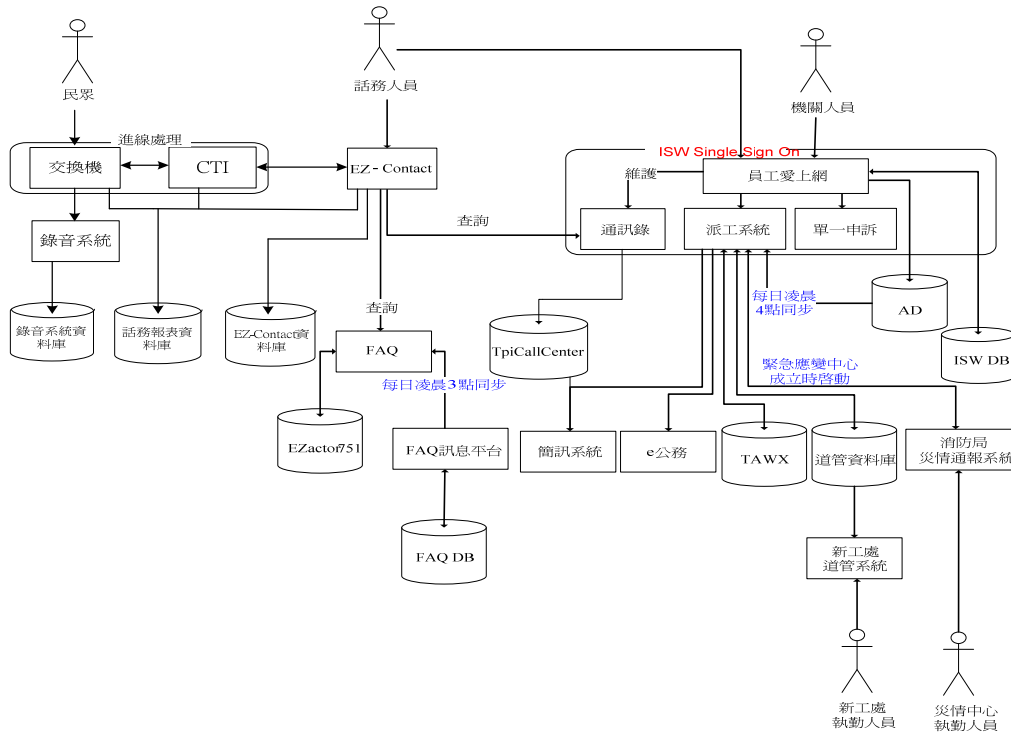


圖2.12 1999後端協同作業系統示意圖

(1) FAQ知識庫系統

市府有163個一、二級機關，業務多如天上繁星。在此情形下，若無知識庫系統提供各機關業務資訊，1999話務人員將無法有效回答民眾對各種市政問題的諮詢。依1999話務中心的統計資料顯示，專人接聽話務服務量，以市政業務諮詢電話為最大宗，約占總體服務量的54%。因此，1999話務人員提供諮詢服務的品質，取決於FAQ知識庫所蘊藏之市政資訊的完整正確。唯有資訊完備的FAQ作為後盾，第一線的1999話務人員才能維持快速精確的諮詢服務品質。

本專案為解決業務資訊新增、更新與發布等問題，遂規劃以本府「市府網站共用性平台」提供之訊息管理機制，方便各機關同仁自行辦理FAQ資料維護作業。各機關同仁所建置的FAQ資料，不但能經由系統介接的方式，自動轉入話務FAQ系統，更可同時公布於1999服務網，方便民眾自行查閱本府機關業務的常見問答內容。此外，本府研考會更透過行政考核、專人閱讀彙整等措施，檢閱各機關FAQ內容填報及彙整跨機關業務資訊，以確保FAQ內容的「即時性」與「正確性」。

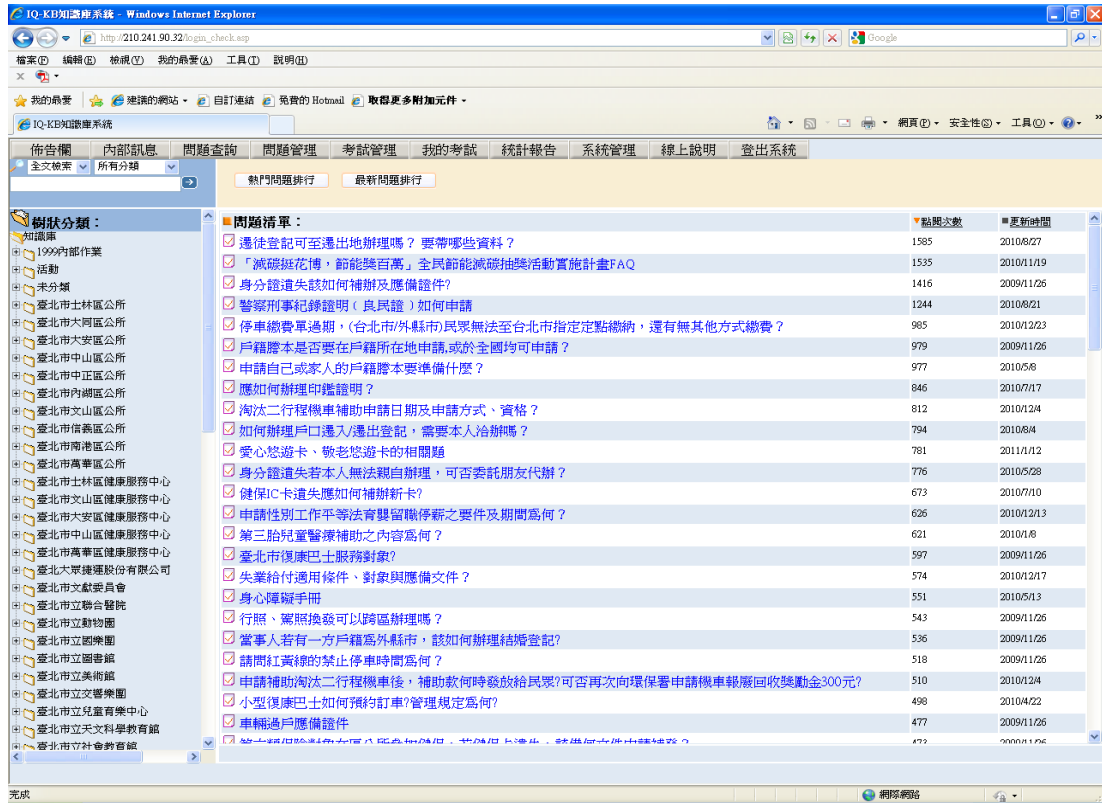


圖2.13 1999FAQ知識庫系統操作畫面

(2) 機關業務通訊錄系統

依本會統計資料顯示，1999話務人員提供轉接服務的電話量約占整體服務量的22%。因此，1999話務人員需依賴正確的通訊錄資訊，方能有效轉接民眾來電。在本專案導入前，話務中心係以人工方式維護本府機關通訊錄。當府內有人員或業務異動時，往往無法立即更新相關資料。為加強轉接服務品質，本專案特建立機關業務通訊錄系統，且整合單一簽入機制與本府人事資訊系統，方便本府各機關同仁維護業務與人員分機資料，確保通訊錄內容的即時性與正確性。

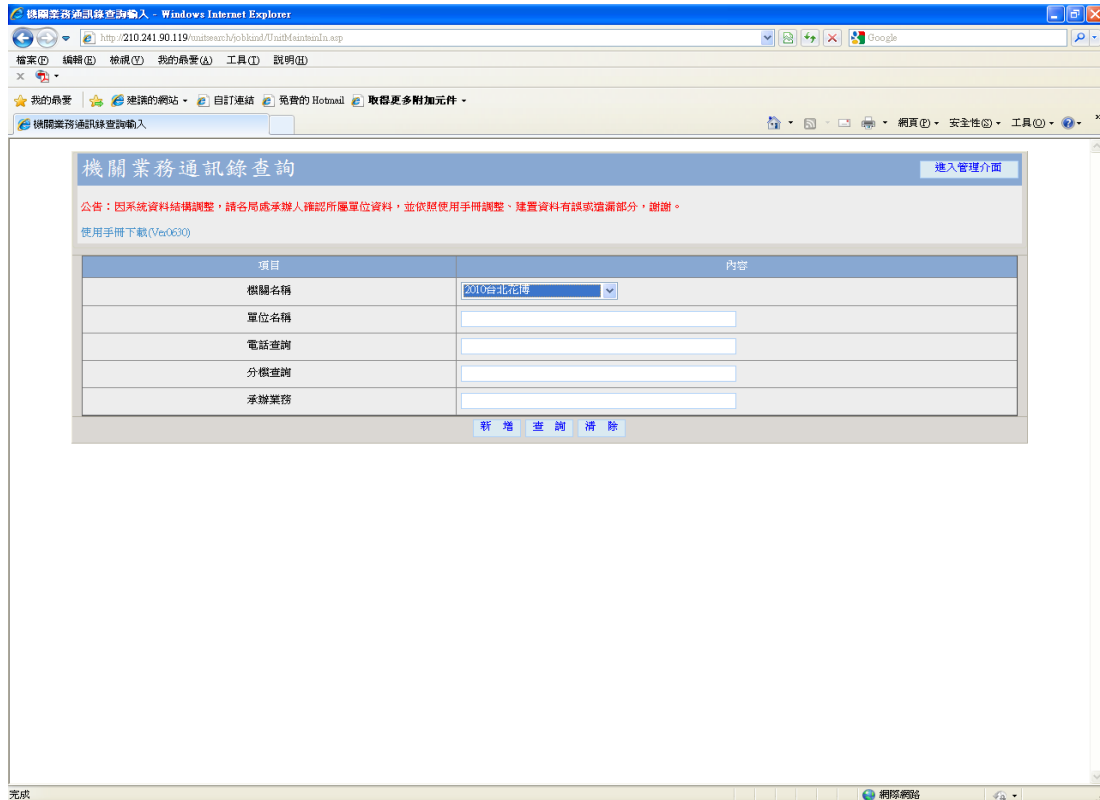


圖2.14 機關業務通訊錄系統操作畫面

(3) 派工系統

為實踐「市民至上、效率政府」的服務承諾，本府研考會細心挑選與民眾生活較為相關的市政服務，作為本府推動便民服務流程改造的優先項目。目前本府「1999臺北市民當家熱線」，已將20個機關分別辦理之20項市政服務，列為1999派工服務項目。在派工系統（又稱案件交辦管理系統）輔助下，話務人員於接獲民眾報案後，即透過系統派送案件予相關局處處置。各派工機關研考人員，亦可藉由本系統輔助，查證案件處理狀況及進行時效管制。此外，規劃本系統與本府消防局之緊急災害應變系統介接，俾使話務人員可以在緊急災害發生時，協助受理民眾應撥119而誤撥1999之災情通報電話。本項介接除可避免民眾因通報錯誤管道而延遲救災速度外，亦可適度紓緩災害發生時本府消防局「119」線路的壓力。

圖2.15 派工系統操作畫面

(4) 單一申訴系統

為有效整合本府各項陳情服務管道（如民眾陳情來電、市長信箱、紙本書信等），本府早於民國94年即建置單一申訴系統，提供本府各機關處理與回復民眾的陳情案件之功能。本專案為進一步讓民眾查詢案件辦理進度，1999話務人員在記錄民眾陳情內容後，除依據機關權責分派給相關業務機關處理外，更會以電子郵件及簡訊傳遞案件編號及查詢密碼，方便民眾至「1999服務網」或向話務人員查詢案件辦理進度，不必再將電話轉給業務權責機關。另外，本專案更透過行政流程改造，成功在陳情服務導入案件主協辦機制，有效避免民眾問題無適當機關處理、或處理不一致，或是重複處理之情況。

搜尋的條件為：案件日期-2009/07/19~2009/07/30；關鍵詞-民族東路；

每頁 100 ▾

No	案件編號	主旨	單位	管道	限辦日	結案	處理等級
1	UN200907290217	檢舉民族東路410巷...		1999市民熱線 (話務)	2009/8/6		
2	UN200907280006	反應286公車更改路...	大眾運輸科(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/5		尚未回復
3	UN200907270895	申訴因交通管制耽誤市...	中山分局交通組(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/6		尚未回復
4	UN200907270361	反應新生北路三段路面...	工務局新建工程處養護工程隊(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/6		尚未回復
5	UN200907230450	建議更新安全島上圍藝...	工務局公園處園藝工程隊(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/4		尚未回復
6	UN200907230373	反應管察指揮交通事宜...	中山分局交通組(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/4		尚未回復
7	UN200907210198	承前案UN20090...	工務局新建工程處工務科一(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/8/6		尚未回復
8	UN200907210198	承前案UN20090...	農林漁牧科(協辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/31		尚未回復
9	UN200907210198	承前案UN20090...	綜合規劃科(協辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/31	Y	A
10	UN200907210178	反應-中山區民族東路	中山分局交通組(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/31	Y	A
11	UN200907200758	民族東路黃線開單相關...	停車管理工程處管理科(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/30		尚未回復
12	UN200907200884	民族東路禁止左轉告示...	交通管制工程處管制設施科(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/30		尚未回復
13	UN200907200569	反應標誌桿歪斜相關事...	交通管制工程處工程隊(主辦)	1999市民熱線 (話務)	2009/7/30	Y	A

(總頁數：1 總筆數：1)

圖2.16 單一申訴系統操作查詢畫面

(5) 1999服務網

為提供民眾可自助式查詢市政業務的管道，本專案規劃建置「1999服務網」（網址：<http://1999.taipei.gov.tw>），提供市政業務常見問題查詢、派工及陳情案件辦理進度查詢、1999網路電話以及1999服務服務統計等相關話務服務資訊，方便民眾自行透過網站取得所需的市政資訊，也可藉此紓緩1999話務中心日益成長的電話服務量。



圖2.17 1999服務網畫面

四、善用民間資源

為降低本府「1999臺北市民當家熱線」的維運成本，本專案規劃以勞務委外方式，委託企業協助提供話服勞務。本專案小組考量，1999服務需前端話務人員服務話服與後端機關執行的緊密合作，方能達成「一個號碼、全面服務」的理想。因此，本專案透過下列的策略，推動勞務委外的工作：

(一) 以準用最有利標方式，委託客服專業公司，提供話服勞務

本府研考會於97年10月9日針對「約僱為主、委外為輔」、「委外為主、約僱為輔」、「全部約僱」及「全部委外」等4個方案，邀集本府人事處、主計處等機關進行非正式溝通會議，針對4方案提出優缺點分析：

1. 「約僱為主、委外為輔」：

優點：管理單位可掌握絕對多數人數，可視話務量即時調度加班支援，風險較低，約僱人員如有異動可公開甄選，外包話務人員可擇優遞補。

缺點：同工不同酬，影響外包人力士氣；長期計算整體勞務成本較高，管理單位業務（如人事、會計及行政部門）將加重，而辦理同一業務項目之約僱人力大於外包人力，似有牴觸「政府員精簡」之原則。

2. 「委外為主、約僱為輔」：

優點：長期計算勞務成本較低，專業客服廠商可提供品質較佳之服務，由於約僱人力需經過公開甄選程序，錄取率較低，外包人力對於同工不同酬之爭議較甲方案小，且約僱人員如有異動可自外包話務人力甄選後擇優遞補，較具有激勵誘因及競爭力。

缺點：管理面風險較「約僱為主、委外為輔」方案高，人力調度彈性低於「約僱為主、委外為輔」方案，而勞務廠商之良窳，影響話務服務品質較大，不宜採最低價決標方式，而勞務契約必須嚴謹周全。

3. 「全部約僱」：

優點：管理單位可以統籌管理，服務品質及人事管理由管理單位全權負責，適用同一管理規範，人力調度較具有彈性，短期約僱人事成本較低。

缺點：機關組織員額將大幅膨脹，約僱人數比例大於正式職員比例，與「政府員額精簡政策」及「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」規定，似有牴觸。若長期僱用，易造成約僱人員高齡化，服務態度官僚化之缺失。

4. 「全部委外」：

優點：話務人力增補、教育訓練、人事差勤及薪資發放等行政業務可委託勞務廠商處理，可精簡行政部門人力及業務，由於話務人力不受政府部門官僚文化之影響，服務品質可維持一定水準。

缺點：勞務廠商人力運用考量「成本利潤」，而行政部門對廠商之約束完全依契約規範，在人力調度上彈性較小。

經本府研考會97年10月14日綜合評估後，為衡酌不牴觸「政府機關員額精簡」政策及成本效益原則下，且考量話務人力調度、人事差勤、薪資等業務委託勞務廠商處理，可精簡行政部門人力及業務，由於話務人力不受政府部門官僚文化之影響，服務品質可維持一定水準，故採取「全部委外」方案。另外，為避免採「最低價決標」影響話務服務水準及品質，自98年度起之話務人員勞務委外，則依據採購法第22條1項9款「委託專業服務、技術服務或資訊服務，經公開客觀評選為最優勝者」之規定，以準用最有利標方式辦理公開評選，委託民間專業客服公司聘用話務人員，提供話務服務。

(二) 執行PPP (Public Private Partnership) 管理模式，強化公私合作

「1999臺北市民當家熱線」採用公私夥伴關係之PPP (Public Private Partnership) 管理模式，透過「合作互惠」的互動模式，整合雙方專業資源，共同分攤營運管理責任。在業務分工方面，勞務委外公司「程曦資訊整合股份有限公司」負責話務中心話務服務、在職人員教育訓練、備援人力訓練、人員管理、服務品質抽測、排班、人力調度等事宜，本府研考會話務管理組則負責統籌專線電話整合、系統維護管理、話務品質管理、客訴案件處理、FAQ題庫彙整更新、話務服務績效統計分析、作業流程控管及修訂後送作業規範等業務。此外，本府研考會與勞務委外廠商，透過每週定期召開的營運管理專案會議（**附件4**），檢討話務中心的營運指標、話務人員服務情況，以及資通訊系統設備問題，俾以隨時掌握最新話務人員的服務情況。由於，本專案將話務中心營運指標，列為勞務廠商的服務標準，故當廠商無法達成下列績效時，本府研考會得依據契約規定罰則，扣罰每月給付契約價金

1%，以有效掌控每日績效指標。茲就關鍵營運指標項目，分述如下：

- 1.服務水準：以20秒內專人接通率達85%為原則（本項指標按日計算）。
- 2.掛斷率：每日掛斷率不可高於3%。
- 3.最長等待時間：尖峰時間（09:00-18:00）最長等待時間不可超過3分鐘，其他時段最長等待時間不可超過4分鐘。
- 4.離職率：為穩定本專案之服務工作，每月話務人員離職率不得超過6%，以維持話務中心運作品質。

(一) 導入市府局處同仁備援機制，控管委外風險

為降低勞務委外風險，本府研考會特研訂「1999臺北市民當家熱線緊急應變計畫」（99.03.16府研話字第09930667500，以下簡稱應變計畫），規劃本府各機關同仁備援人力，以因應臨時增加之話務服務需求以及委外人力無法提供服務之緊急狀況，而啟動應變機制的時機，計有以下幾點：

- 1.話務量遽增，通知勞務廠商加派6名備援人員支援外，若一週內有三天以上無法維持20秒內接通率達85%以上之服務水準。
- 2.話務人員流動率高於10%，而勞務廠商除6名備援人員外無法及時派員增補時。
- 3.發生天然災害、重大意外事故或重大政策之需要時。
- 4.原勞務契約期程屆滿，新勞務契約未完成採購決標等程序前。
- 5.勞務廠商未符合契約需求，經連續三個月扣罰達解約條件時。
- 6.勞務廠商經營管理不善或宣告破產、歇業時。

如有上述情形可隨時，可徵調本府各機關80名以上之機關備援人員支援話務中心，以確保本府1999話務中心話務服務正常運作與服務水準。

因此98年度上半年繼續調訓87個機關，共計89名同仁進行話務訓練，99年度上半年亦例行調訓134個機關進行教育訓練，以確保遭遇緊急狀況時，話務服務能維持正常運作，有關教育訓練內容如下：

1. 1999話務中心基礎認識。
2. 客服人員基本概念。
3. 客服人員電話禮儀。
4. 話務服務相關課程。
5. 話務系統操作課程。
6. 認識市府各局處組織架構與核心業務。
7. 常見問題答詢與話術應用。
8. 情緒管理課程。
9. 經驗分享與意見交流。



圖2.18 備援人員教育訓練畫面

所幸，本專案事先規劃本項機制，使得本府在99年度發生下列情況時，得以有效因應，使1999的服務不致中斷：

1. 1999改為免付費電話後話務量亦隨著大幅成長，99年3月已更高達20萬通之話務量，當月平均每日電話服務量亦突破7,800通，已逾勞務契約所預計每月15萬通話務服務量；已符合上述應變計畫緊急應變機制之啟動要件，本會於99年4月26日至7月30日止，輪流調派135位機關備援人員支援本府1999話務中心；以上支援期間計協助接聽4萬7,229通電話，在每月話務量超過19萬通之情況下，服務水準可維持在90%以上。
2. 99年12月6日至100年4月25日本市舉辦「2010年臺北國際花卉博覽會」，1999兼為「花博客服中心」，花博話務量自花博開幕前2日起顯著增加，平均每日服務3,676通電話；基此評估，每月至少11萬通電話量，已超過增聘22名話務人員每月可處理4萬通電話量達3.6倍，估計至少需再增加39名話務人員方足以達成原訂之服務指標（20秒接聽率達85%）；上述狀況已符合上述應變計畫緊急應變機制之啟動要件，本會於99年11月3日至12月3日分為8梯79名機關備援人員進行花博相關資訊之教育訓練，並於99年12月6日至100年2月1日止調派79位機關備援人員輪流支援本府1999花博話務服務。



1999備援同仁心得

臺北市政府交通局
秘書室·趙念民

一開始，我不認為1999的話務服務會有什麼難度。因為在進入公部門之前，我的工作就是客服工程師，每天我都在處理客戶的問題。

來到1999話務中心以後，我發現我錯了。一間公司的產品最多就是那幾項，因此你可以在很短的時間內掌握住產品的特性和問題。然而，政府的產品是無數多項，包含那些你想得到的和想不到的事物。所以，這工作真的沒有想像的那樣容易，永遠都會有想不到的考題出現。

在1999話務中心，每接起一通電話，聽到的就是一位民眾的訴求，而每一位民眾都有自己的故事。有些故事讓人聞之落淚，提醒了我們在社會上還有存在有很多需要幫助的人。公務人員的工作也許就是把案子套進法規，然後就產生了結論。過度的形式主義，讓我們忽略了在每個案子的背後，其實都是一個個活生生的人。民眾需要的不多，其實他們想要的只是解決問題。若是我們沒有能力或權限來解決他們的問題，那麼至少也為他們提供解決問題的方法。當然，我們可能無法滿足民眾所有的需求，但是在面對一些有特殊情況的民眾時，我們是不是能夠站在對方的角度想一想，而不是一成不變的依法行政。大多數的民眾都能接受這樣的方式，一方面他們能理解你能做的有限，而另一方面這表示你有為他們想，你有認真在思考他的問題。同理心和友善態度，這正是現在多數的公部門所欠缺的特質。

支援1999話務服務，讓我重新認識到我們的工作其實就是為了解決民眾的問題。

擔任1999話務人員心得

臺北市政府勞工局勞動檢查處
秘書室·林楨理

現在回想起來，這一年 的是充滿挑戰的一年。初任公務員甫兩個月的我正摸索著業務內容，備援1999其實很令人期待，由於以前曾在民調中心工作，那種透過電話線與人溝通的感覺相當有趣，想不到，這樣的期待過程更充滿了刺激與挑戰，接受1999話務人員訓練對於身為研考的我有著意想不到的幫助：

一、通盤理解本市各項業務執掌。

由於1999話務系統提供的Q&A題庫無所不知，督導們也每天即時更新資訊，我們都能夠從接聽電話服務民眾的過程中，更加認識政策背後的意涵，提供給民眾更好的服務。

二、在第一線感受民眾的無助、憤慨或感謝。

花博營運服務期間，我接到一通尋找失物的電話，當時這位民眾以不可置信的口氣說：「小姐，妳說妳真的會幫我打電話去詢問嗎？然後妳等下會打電話告訴我結果喔？現在政府服務這麼好喔！」經過10通左右電話的詢問，雖然最後還是沒有找到民眾的小腰包，但是這種「一通電話、服務到家」的服務態度不但節省民眾來回詢問花博客服櫃檯、營運總部、外包廠商的時間，更讓我們在第一線直接感受民眾的感謝。

三、實際為民服務、為身為臺北市政府的一員感到光榮。

儘管每一通電話都可能是一個危機，但也可能可以轉化成一個機會，身為1999話務人員直接幫助民眾解決問題，與在自己的辦公室退居第二線埋首書寫各式計畫與報告的感受全然不同，這實在使我有種對自己身為臺北市政府的一員感到光榮，也覺得能身為一個臺北市民，真好！

很感謝有此機會可以參與1999，除了提升自己的能力，我也從認識1999服務過程中，和身旁的親朋好友稱讚我們的居住的城市，讓大家都知道原來身為一位臺北市民有多麼的幸福！

參、電話服務創新整合效益

一、外部效益

(一) 便捷創新服務，提升市政服務滿意度

「1999臺北市民當家熱線」自97年7月3日上線服務至99年12月31日止，累計已服務497萬8,352通電話，受理29萬4,833件申訴案件與54萬5,644件派工案件，平均每月服務16萬5,945通電話，受理9,827件申訴案件與1萬8,188件派工案件，服務量已成為全國同類型話務中心之冠。

就提供服務項目面向，由下表「各縣市1999服務比較表」來看，「1999臺北市民當家熱線」所提供之服務項目最多，範圍也最廣，已逐步達成「一個號碼，全面服務」之整合服務效益。

表3.1 各縣市「1999」服務比較表

縣市政府	服務項目	服務時間 / 付費情形	服務功能及運作模式
臺北市政府	派工、查詢、申訴、告知轉接	24小時服務免付費專線	凡需要後送市府各機關處理的案件，經由話務人員登錄於系統，產生案件編號，立即進入處理程序，業務承辦單位及人員均係此編號進行相關作業流程及回報，民眾亦可依此案件編號及密碼，隨時至市府首頁查詢處理情形或執行進度追蹤與結果查。派工通報案件列入時限管制及稽催機制，以簡訊或電話回覆民眾，研考會不定期抽查追蹤機關人員處理結果。
高雄市政府	派工、查詢、申訴	24小時服務免付費專線	針對須派工外出的案件，都儘可能在接完電話後10分鐘內派出，4小時內把處理情形回覆投訴人。相關工作所需天數網站可查詢。
新北市政府	查詢、申訴	24小時服務付費專線	透過CTI查詢並提供回覆，或受理投訴陳情，依據案件性質1-7天內回復民眾。
臺中市政府	派工、查詢、申訴	24小時服務、免付費專線	依據市民來電之案件於處理完畢後通知電話民眾。
臺南市政府	派工、查詢、申訴	24小時服務付費專線	針對無法立即回復市民問題經登錄後送回撥民眾報告處理情形。

若將「1999臺北市民當家熱線」與先進國家城市所提供之市政熱線服務進行比較，則可得到下表所示之結果：

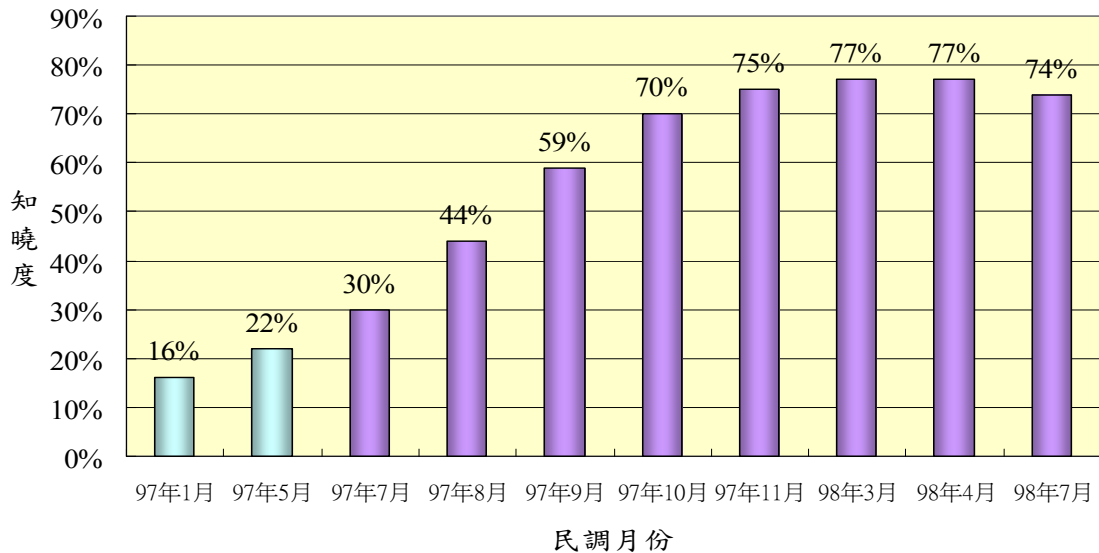
表3.2 「1999臺北市市民當家熱線」與紐約及香港之服務比較表

	臺北市	紐約311	香港1823
座席規模	88席	450席	300席
每月處理電話通數	約18萬通	約74萬通	約21萬通
常見問題庫題量	9,000筆	15,000筆	無數據
語言服務數	5種	180種以上	無數據
功能	諮詢、轉接、申訴、派工	市政服務資訊、接受投訴、資訊查詢、人道服務轉介	查詢、綜合聯絡、投訴處理
績效指標	營運績效（來電數、處理數、接聽率、接話率、掛斷率、平均等待時間、平均通話時間、服務水準、滿意度等）、人員績效（值機品質、書面測驗、出缺勤、人員利用率、工作表現等）、人力派遣（AUX率、離職率等）	來電總數、平均來電量、平均等待時間、30秒回答率、語言協助電話比率、服務項目分析、來電量趨勢統計	接聽數、12秒接通率、未能處理率、顧客滿意度、平均處理時間、一次解決率、24小時內轉介率、7日內轉介到適當部門率、錯誤轉介率、服務類別分析

為了解臺北市民對於「1999臺北市民當家熱線」服務品質的看法，本府研考會共進行過3次滿意度調查。從表2.3所示的歷次民意調查結果（詳如附件5）可知，「1999臺北市民當家熱線」的服務品質，已獲得臺北市民的高度肯定。

表3.3 「1999」優化專案知曉度與滿意度調查

調查時間	知曉度	服務滿意度
98年2月	73%	76%
98年10月	77%	86%
99年5月	73%	79%



(二) 善用本府各機關資源，有效提升服務知曉度

由於「1999市民熱線」在97年1月的市民知曉度僅達16%，為避免專線優化後無法吸引民眾利用，所以「提升1999知曉度」與「提高市民之使用率」成為本專案推行成功與否的重要關鍵。本府研考會透過政策宣導及行政協力方式，鼓勵本府各機關充分運用現有行政資源，共同協助宣導優化後的「1999臺北市民當家熱線」。本專案透過本府跨機關的協力合作，使得1999的民眾知曉度，在半年內從16%提升至70%以上，創下臺北市政府歷年來公共政策行銷之紀錄。茲將相關具體作法臚列如下：

1. 針對局處的行銷活動辦理從優獎勵，並開放市府同仁參加1999行銷創意競賽，加強員工參與機會。
2. 動員市府一、二及局處同仁參與1999教育訓練，成為各局處的種子教練，返回局處後率同所有同仁積極宣導市府的重要政策。
3. 配合臺北市政府全員行銷活動，透過人與人之間的互動，直接說明1999的便利性，讓臺北市八萬個員工成為最佳的宣傳媒介，透過口語宣傳的方式行銷「1999」。
4. 結合最新市政行銷活動例如消防安全宣導、國際無車日、資訊月、政風週等等，對參與活動的民眾宣導1999市民熱線之服務項目，並製作精美的宣導品，以告知民眾可以多多使用1999諮詢市政相關業務。

表3.4 「1999臺北市民當家熱線宣傳方式一覽表」

宣傳管道	宣傳方式
(一) 研考會網站	1999字樣置於研考會網站首頁右方欄位，並於1999專頁提供1999業務相關訊息與圖檔，供民眾瀏覽與下載。
(二) 海報及文宣折頁	透過海報、文宣折頁、大型壁掛標語製作、1999實用宣導品、廣播電臺、機關網站、機關電子報、機關跑馬燈以及設置戶外裝置物如布條、看板等發送1999服務訊息，以加強市民印象。
(三) 大型壁掛標語	於本市災害應變中心西側牆面上方，附掛大型宣傳標語：「1999臺北市民當家熱線，一通電話全面服務」
(四) 製作1999實用宣導品	洽請場商製作滑鼠墊、原子筆及環保筷等宣傳品，發送參訪團體及參與各式宣傳活動之民眾。
(五) 廣播電臺	安排警廣、中廣、臺北電臺等廣播電臺專訪，宣導1999市民當家熱線重要內容。
(六) 機關公文及信封	機關刊物、機關信封加印1999章戳，函文聯絡電話以1999（外縣市02-27208889轉xxxx）取代原有專線電話。
(七) 善用機關局處管道，多元宣傳方式	市府各局處依其性質，於業務範圍內，全力配合協助行銷，如公燈處在圓環製作1999宣傳燈飾；各機關網站、公文書信、各類宣傳單加印1999章戳等方式共同宣傳。

1Call就Go

1999臺北市民當家熱線



活動集錦



臺北市政府RDEC of Taipei City Government
研究發展考核委員會

1999me
臺北市民當家熱線

圖3.1 1999臺北市民當家熱線辦理之宣傳活動集錦

(三) 設置專屬網站，方便民眾查閱案件處理進度及市政業務資訊

本專案設立「1999臺北市民當家熱線」專屬網站（網址為 <http://1999.taipei.gov.tw>），網站內容除介紹1999專線設立的目的地之外，還提供本府各機關業務常見問答資訊以及1999後送案件的辦理進度查詢等功能，對於提高本府行政業務的透明度，有很高的幫助。



圖3.2 「1999臺北市民當家熱線」後送案件辦理進度查詢網頁

(四) 1999免付費，民眾撥打無負擔

為降低民眾使用1999服務的電話費負擔，本專案小組選擇以循序漸進的方式處理電話費率問題。本專案小組優先在98年上半年，推動降低行動電話撥打1999通話費率，並在98年下半年全面實施免付費電話方案，減輕民眾電話費負擔，茲就降費經過說明如下：

1. 降低行動電話撥打費率：本會多次與國家通訊傳播委員會（NCC）、電信業者溝通協商調降行動電話費率，於98年3月起，中華電信自每分鐘9.6元降至3.6元，5月起「1999市民熱線」更率先全國各縣市1999達成「中華電信」、「遠傳」、「和信」及「臺灣大哥大」

四家電信業者的用戶（合計市佔率90%以上）在臺北市以手機撥打「1999」費率降至每分鐘0.6元，深獲市民好評。

2. 貼心便民免付費：為進一步降低民眾通話負擔，提高市民通報意願，本府自98年10月1日起將1999改為免付費電話。經本會98年11月電話訪問民意調查結果顯示，本府推動「1999免付費」政策獲得八成以上臺北市民的肯定，顯見本項政策獲得大多數民眾的認同與支持。

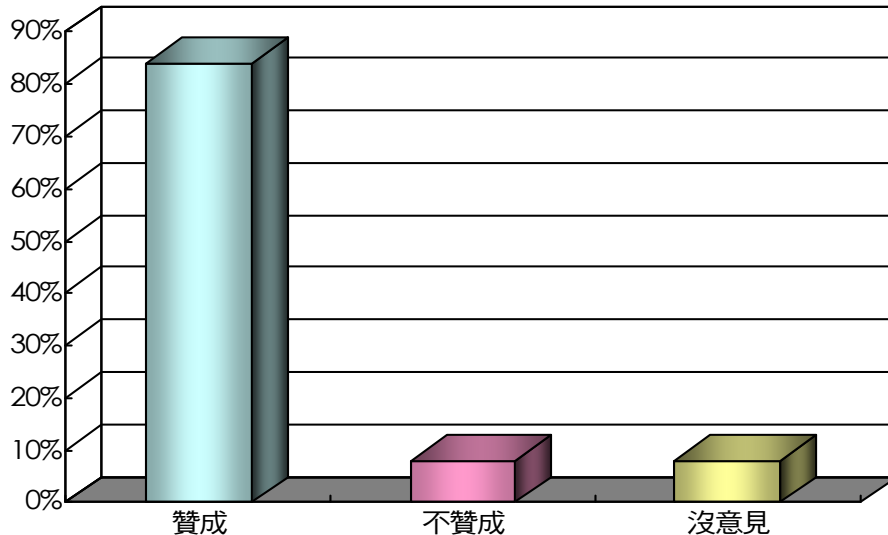


圖3.3 「1999」優化專案免付費政策滿意度調查圖

(五) 首創手語視訊服務，縮短數位落差

為滿足聽障朋友的市政服務需求，本府研考會積極與中華民國聽障協會合作，規劃於「1999臺北市民當家熱線」導入手語視訊服務。為解決資訊系統的問題，本府研考會另與Pchome & Skype公司協調，並在取得Skype軟體之免費授權後，自99年2月1日起提供手語視訊服務，聽障朋友透過此一軟體，可直接在家裡上網取得手語視訊服務。另外，為縮短數位落差，本府研考會更協調本府相關機關，於本市46個機關所屬之辦公地點，包括社會服務站、就業服務中心、市政大樓市民上網區、各戶政事務所、健康服務中心以及地政事務所等地，設置安裝有Skype軟體之視訊上網設備，開放聽障朋友就近免費使用。由於本項服務推出後，受到聽障朋友的熱烈迴響與支持，累計已服務300位聽障朋友，共計服務2,793人次。



圖3.4 本市大同區戶政事務所設置手語視訊機畫面

(六) 榮獲國內外各項獎項，有效提升本府便民服務形象

「1999臺北市民當家熱線」分別於98年度榮獲經濟部工業局頒發之「傑出資訊應用及產品獎」以及「資訊服務管理楷模」等兩大獎項，並在99年度榮獲香港亞太顧客服務協會（APCSC）頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎——年度最佳公共服務獎」，大幅提升本府便民服務形象。

1. 98年度「傑出資訊應用暨產品獎」



圖3.5 傑出資訊應用暨產品獎

1999話務作業系統內容涵蓋話務系統、派工系統、單一申訴、1999服務網及相關協同作業系統，1999話務中心自97年7月3日重新優化之後，於業務執行成效上，有效促進政府資訊流通，在管理方面簡化作業流程、創新應用、提升服務效能，在資源整合上達到成本降低，提高政府競爭力等績效顯著「1999臺北市民當家熱線」參與98年度「資訊月傑出資訊應用暨產品獎」選拔活動，受到各界肯定，認可為政府機關推動資訊及網路服務科技創新、應用之楷模，並榮膺該年度電子化政府類「傑出資訊應用暨產品獎」。

2. 98年度「傑出資訊服務管理獎」



圖3.6 傑出資訊服務管理獎

本府研考會規劃執行「1999臺北市民當家熱線」優化專案，經由整合市府資訊系統、透過資訊服務管理以國際標準化資訊科技治理進行可用性與效率之品管、以多元資訊工具受理民眾通報，成功透過對資訊服務管理（IT Service Management, ITSM）的認知與導入，提升與開創專業與高品質的服務能量，並被認定其可帶動臺灣傑出資訊服務管理最佳範例及ITSM導入，與相關部門、產業成功經驗複製擴散之廣大效益，「1999臺北市民當家熱線」於2009年參與經濟部工業局委託臺灣科技化服務管理協會主辦之「傑出資訊服務管理獎」評選，榮獲年度專案組「優勝」。

3. 2009年「亞太傑出顧客關係服務獎——年度最佳公共服務獎」

「1999臺北市民當家熱線」，榮獲香港亞太顧客服務協會頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎——年度最佳公共服務獎」

(2009 CRE Awards—Public Service of the Year)。亞太傑出顧客關係服務獎由香港亞太顧客服務協會（APCSC）於2002年成立，用以表彰各產業別企業及專業人士的卓越服務表現。其中，最佳公共服務獎則是亞太傑出顧客關係服務獎於2008年新發展的一個獎項類別，用於獎勵能有效提升效率、透明度、課責性、反應能力以及通過創新機制鼓勵公眾參與決策的政府機關和公用事業機構，臺北市政府是該獎項成立以來，第二個獲得本獎項殊榮的政府機關，同時也是中華民國第一個獲得此一殊榮政府機關。



圖3.7 亞太傑出顧客關係服務獎——年度最佳公共服務獎

二、內部效益

(一) 導入派工服務，提升市政服務效率

「1999臺北市民當家熱線」將20項與民眾日常生活息息相關之便民服務，列為派工服務。話務人員接獲民眾報案後，立即於派工系統登打，並後送至權責機關派員。民眾透過此一便利平台通報市政問題，除可即時解決服務需求外，還可彌補本府查報人力的不足。此外，本府各權責機關還可彙整系統資料，以了解民眾通報事項之比重及地區別，藉以適度分配服務人力，俾提升行政資源之分配效率。

服務案例

98年1月自10月間，「1999」陸續多次接獲熱心市民通報臺北車站西三門前水溝蓋冒水事件，隨即立即通報相關單位前往處理，在這連繫通報過程中，臺北自來水事業處雖然權責機關，仍然受理「1999」通報案件，除發函環保局處理積水問題，之後並且邀集各管線單位及鐵路局等相關單位至現場會勘，會中決定將排水溝掩蓋，後自來水處又再至現場勘查，確認水溝孔已完成加鋪，改善完妥，自當年11月起，該址即未再有路面漏水通報案件。



(二) 整併便民服務專線，精簡降低本府服務成本

「1999臺北市民當家熱線」共整併18條便民專線電話，包括16條0800免付費電話以及2條市話專線電話。在整併過程中，被整併機關抱持本位立場及抗拒的態度，使整併工作困難重重。經本府研考會透過研考體系，逐層橫向溝通協調，充分說明專線整併之優點後，方順利完成本項整併工作，除提高服務的整合性外，每年更可擷節通訊費新臺幣285萬8,000元。

表3.5 臺北市政府16條0800專線配合「1999」優化專案整合情形

機關名稱	0800專線	業務服務內容	整併前使用量
停車管理處	0800-000-537	拖吊語音查詢	每月約2,900通
交通警察大隊	0800-206-206	路況通報	每月約1,750通
交通警察大隊	0800-231-655	拖吊申訴專線	每月約850通
交通管制工程處	0800-211-002	交通設施故障通報	每月約464通
南港區健康服務中心	0800-251-269	預防保健業務	每月約130通
警察局	0800-223-434	受理各類案件之申訴	每月約250通
動物衛生檢驗所	0800-555-076	禽流感防疫諮詢專線	每月約120通
交通警察大隊	0800-022-622	路霸檢舉專線	每月約2,000通
家暴中心	0800-024-995	24小時婦幼保護專線	接通後轉至內政部113專線之話務中心，進線數量合計，無法單獨計算
社會局	0800-089-995	性騷擾再申訴專線	每月約10通
政風處	0800-211-655	廉政熱線	每月約100通
稅捐處	0800-231-333	電腦語音查詢系統	每月約5,036次
新工處	0800-523-888	路平專案	每月約450通
水利處、衛工處	0800-777-717	管線堵塞清理服務	每月約120通
教育局	0800-780-580	反毒及反霸凌專線	每月約36通
勞動檢查處	0800-889-928	職災及工地危害檢舉	每月約70通

(三) 接聽市民來電，協助同仁專注重要業務的推行

本府研考會透過作業規範的訂定，要求本府各機關配合提供常見問答資料（FAQ），不但方便話務人員能正確提供民眾相關市政訊息，也使得轉接至本府各機關的電話量得以大幅降低。若以本府1999每月約有31萬通進線數量統計，估計有18萬餘通電話，是由1999話務人員提供服務。顯見1999服務確實降低了本府各機關同仁的接聽電話時間，並讓市府同仁有更多的時間專注於行政業務的推行。

為維護話務人員提供市民諮詢服務之資訊正確性，由本府各機關協力建立1萬2千餘則常見市政問題資料供話務人員查詢。本府研考會每週統計本府各機關FAQ更新及資訊通報情形，並將統計結果每月提報本府市政會議，落實各機關FAQ即時資訊更新與管考，使「1999臺北市民當家熱線」成為市民與市府最直接的溝通平臺與訊息傳遞最即時的管

道，並有效減輕局處同仁接聽民眾簡易諮詢的業務負擔，以結餘時間從事市政業務的推動與規劃。

服務案例

99年5月本市停車管理處因修改電腦系統百年年序，致使5月23、26、27日3天印製的停車未繳費催繳通知單上條碼，因年份代碼產製錯誤，共計列印8,649件錯印單據，造成民眾無法前往超商繳費，使民眾大量撥話至停管處詢問進線詢問處理方式。經由1999話務中心主動聯繫取得相關資訊後，立即在1999IVR系統啟動語音服務，讓民眾可在第一時間就獲得語音解答，有效舒緩民眾的大量電話詢問。經由1999話務中心主動聯繫取得相關資訊後，立即在1999IVR系統啟動語音服務，讓民眾可在第一時間就獲得語音解答，有效舒緩民眾的大量電話詢問。

(四) 彙整民眾陳情意見，支援市政決策

本府研考會藉由陳情案件資料的分析，篩選出民眾常見反映問題及屢次不滿意事項，提供本府行政首長規劃市政之依循參考，藉以建立市政服務之作業流程，增進市政服務效率。

服務案例

「1999」話務人員每天要受理上千通市民來電，協助市民處理各項問題，有時協助市民聯繫環保局處理大型廢棄物；有時協助處理鄰居家中吵人安寧的狗吠聲；99年6月北二高發生順向坡走山事件，市民擔心自家是否位在順向坡上，「1999」隨即協助本府大地工程處擔任山坡地相關資訊諮詢窗口，第一時間解決市民疑惑；用包山包海來形容「1999」所承接的業務，一點也不為過。不過，也因「1999」總是24小時關心市民，因此而與市民之間，發生許多感人小故事。

案例一：

市民吳小姐某日來電詢問食物券應具備什麼樣的資格才能申請，話務人員隨即依食物券請領資格向其說明，吳小姐表示，其父患有癲癇症，會抽搐隨時都會昏倒，其母行動不便，本身靠打零工養家，同時須照顧雙親，無其他親人可提供協助，擔心無法申請，話務人員立刻協助登記資料，傳送給社會局，並親切告知。當時，吳小姐在電話裡哭了起來，告訴話務人員其遭遇，並表示不想活了，話務人員立刻以委婉方式勸導吳小姐，經過一番懇切溝通，終讓其打消輕生念頭。

案例二：

99年6月21日，「1999」接獲市民來電表示，其所駕駛的車輛在行經至內湖區市民大道銜接麥帥二橋橋頭處時，因路面有許多掉落的污泥，導致車輛輪胎陷入污泥中無法動彈，希望可以儘速派員前往協助車輛脫離污泥。「1999」話務中心受理通報後，立即成立派工案件，並連繫交通警察大隊勤務指揮中心，交大勤指中心接獲通知後，隨即通知內湖分隊派員到現場了解狀況，同時一邊通報直一分隊派遣拖吊車到場協助排除，一邊通報環保局派員立即到場清除污泥，在最快的時間內，協助這部車輛及市民脫離污泥，解決問題。

(五) 建立跨機關緊急聯絡窗口，強化本府緊急事件應變能力

本府公共服務或設施如發生影響民眾居住安寧或生命財產安全等緊急狀況時，1999話務人員可以透過本會建立的緊急通報名冊，協助110或119等專線進行即時通報聯繫，提高本府各機關處理緊急事件的應變能力。隨著1999之知曉度不斷提高，許多涉及民眾生命財產安全之緊

急事件，亦湧入以受理非緊急市政業務之1999話務中心，本會除與上述110、119建立三方通話之機制，亦積極加強對此案件受理之教育訓練及受理能力之培養，加強維護市民安全之機制與能力。

服務案例

99年6月17日23:30，「1999」接獲市民通報中山北路與農安街口，有一處路面掏空案件，隨即成立派工案件，通報工務局新工處，新工處接獲通報後，立即派員至現場勘查並設置安全設施。

坑洞掏空深度隨著時間過去，逐漸加深至3至4公尺，新工處立即於99年6月18日17:00，動員機具立即回填CLSM約7立方公尺，最後將此坑洞完成CLSM灌漿。

之後，新工處再以CLSM養護並以鐵版覆蓋，終於99年6月19日完成AC面層修復，避免汽機車經過時，因坑洞太深造成意外與危險。完工後及時回報1999話務中心備案，以供市民查詢案件辦理結果。本案例顯示，經過「1999」即時通報局處處理緊急公安事件，可以有效提高市府各機關對於緊急事件應變的效率。



肆、未來發展措施

一、延長手語視訊服務時間，嘉惠聽障民眾

本府1999話務中心自99年2月1日起，與中華民國啟聰協會、Pchome & Skype公司共同合作推動1999手語視訊服務，透過免費的Skype軟體讓聽障朋友藉由網路視訊與1999手譯員以手語溝通市政相關服務。本府「1999臺北市民當家熱線」在99年聘請3位手譯員，輪值2席手語視訊席位，於每週一至週五上午9時至下午6時提供服務（假日除外）。由於本項服務推出後，受到聽障朋友的熱烈迴響與支持，故本府研考會規劃自100年1月1日起增聘1名手譯員，並自5月1日起（花博客服業務結束後）延長手語視訊服務時間至例假日，以進一步嘉惠聽障朋友。

二、導入社群網路服務，促進便民資訊傳播

依據本府研考會於98年9月，委託台灣經濟研究院辦理之民意調查顯示，40歲以下民眾，利用本府「1999臺北市民當家熱線」洽辦相關市政業務者，僅佔所有來電民眾的28.7%。此項調查顯示出，年輕族群不習慣透過電話詢問市政業務。另外，本府研考會從行政院研考會於99年7月至8月辦理之99年數位落差調查得知，中高齡民眾使用網路及電腦比率偏低，51-60歲民眾只有47.5%使用網路，61-64歲僅33.1%曾上網，65歲以上年民眾上網率更降至9.8%。反之，40歲以下民眾上網率卻高達91%以上。由於該份調查亦指出，本市市民上網參與網路公民行為（含線上申辦與查詢政府e化服務）之比例為全國各縣市之冠。從此些數據進一步推論得知，40歲以下民眾較有較高的資訊素養，也有較高的意願透過網路取得政府服務。為了進一步提高本府便民服務的民眾利用率及服務品質，本府研考會與資訊處於99年10月起，規劃於本府「1999臺北市民當家熱線」導入Face Book、Plurk以及Twitter等社群網站服務，以增加本府便民服務資訊的擴散能力，並因此提高年輕的網路族群對於市府市政服務的瞭解。

三、優化績效管理方法，提高電話服務品質

依據本府研考會於98年辦理之「臺北市政府1999市民熱線服務效益之評估」，以及99年辦理之「1999話務人員工作職能與服務品質提升之研究」等兩份研究報告顯示，本府「1999臺北市民熱線」在話務服務的管理工作上，有下列待加強改善的重點：

1. 改善話務人員待遇，加強話務人員的在職訓練以及心靈成長訓練，以有效控制人員的離職率與提升話務服務工作的服務品質。
2. 每年應定期辦理1-2次的滿意度調查，以適時體察市民需求與看法。
3. 導入平衡計分卡模式持續進行績效效益評估，俾使管理者更易於掌握話務中心整體性表現趨勢。

為此，本府研考會將依據前述的委託研究建議，持續檢討改善1999話務管理方法，以提高1999電話服務的品質。

四、創造視障者就業機會，維護身心障礙者工作權益

依據100年1月10日新修正之「身心障礙者權益保障法」，第四十六條之一第一項規定：「政府機關（構）及公營事業自行或委託辦理諮詢性電話服務工作，電話值機人數在十人以上者，除其他法規另有規定外，應進用視覺功能障礙者達電話值機人數十分之一以上。但因工作性質特殊或進用確有困難，報經電話值機所在地直轄市、縣（市）勞工主管機關同意者，不在此限。」本項立法有但書規定，但為響應創造視障者就業機會之立法美意，本府研考會早在該條文三讀通過前，即著手辦理話務服務職務再設計工作，並與本府勞工局、淡江大學盲生資源協會聯繫雇用視障者提供話務服務之相關注意事項。本府研考會在100年，將依據前述職務再設計規劃，至少提供10個視障者話務服務的就業機會，保障視障者的工作權益。

伍、附件

一、附件一

1999臺北市民當家熱線
市政諮詢流程圖

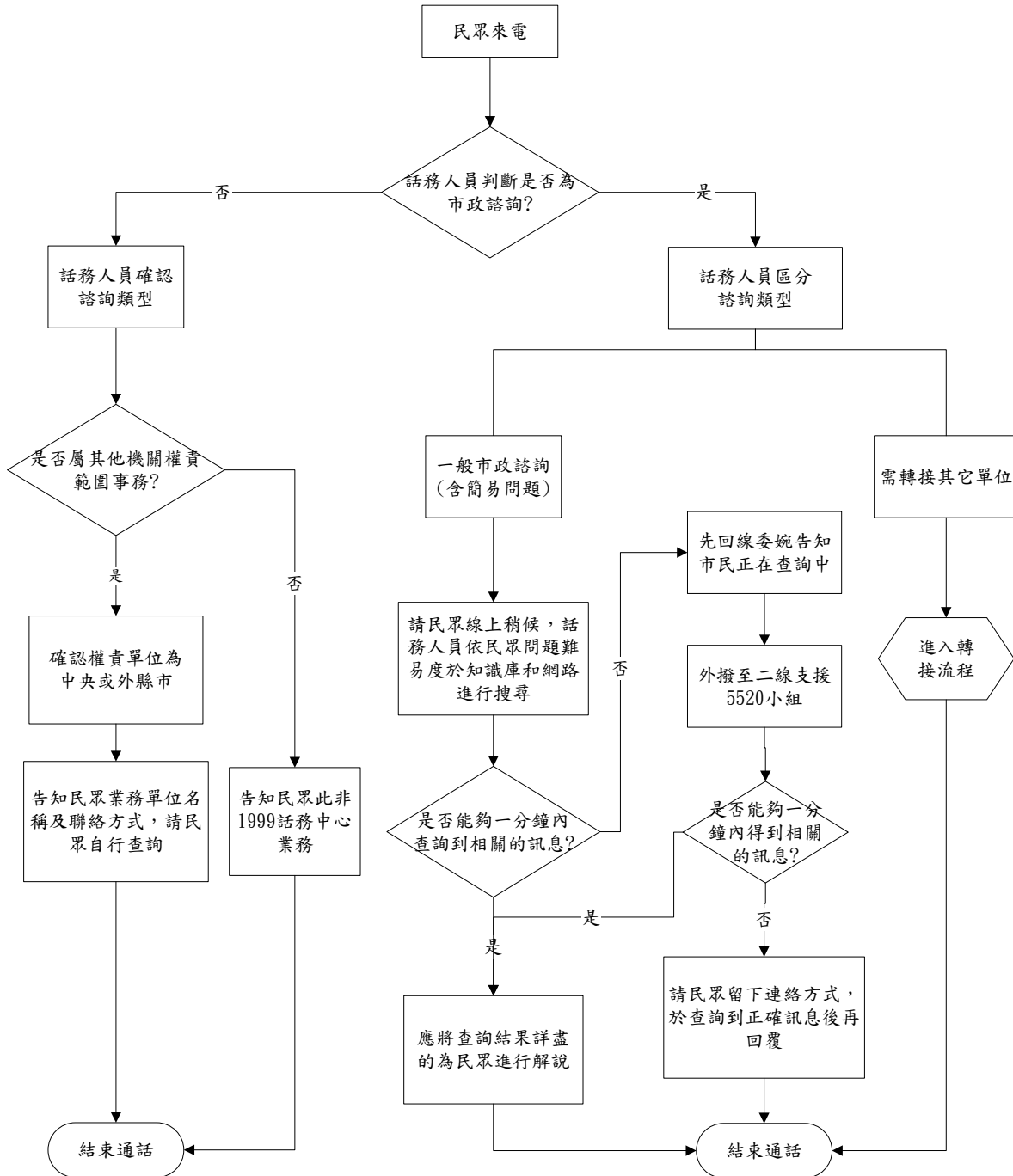


圖1 市政諮詢標準作業流程圖

1999臺北市民當家熱線 電話轉接流程圖

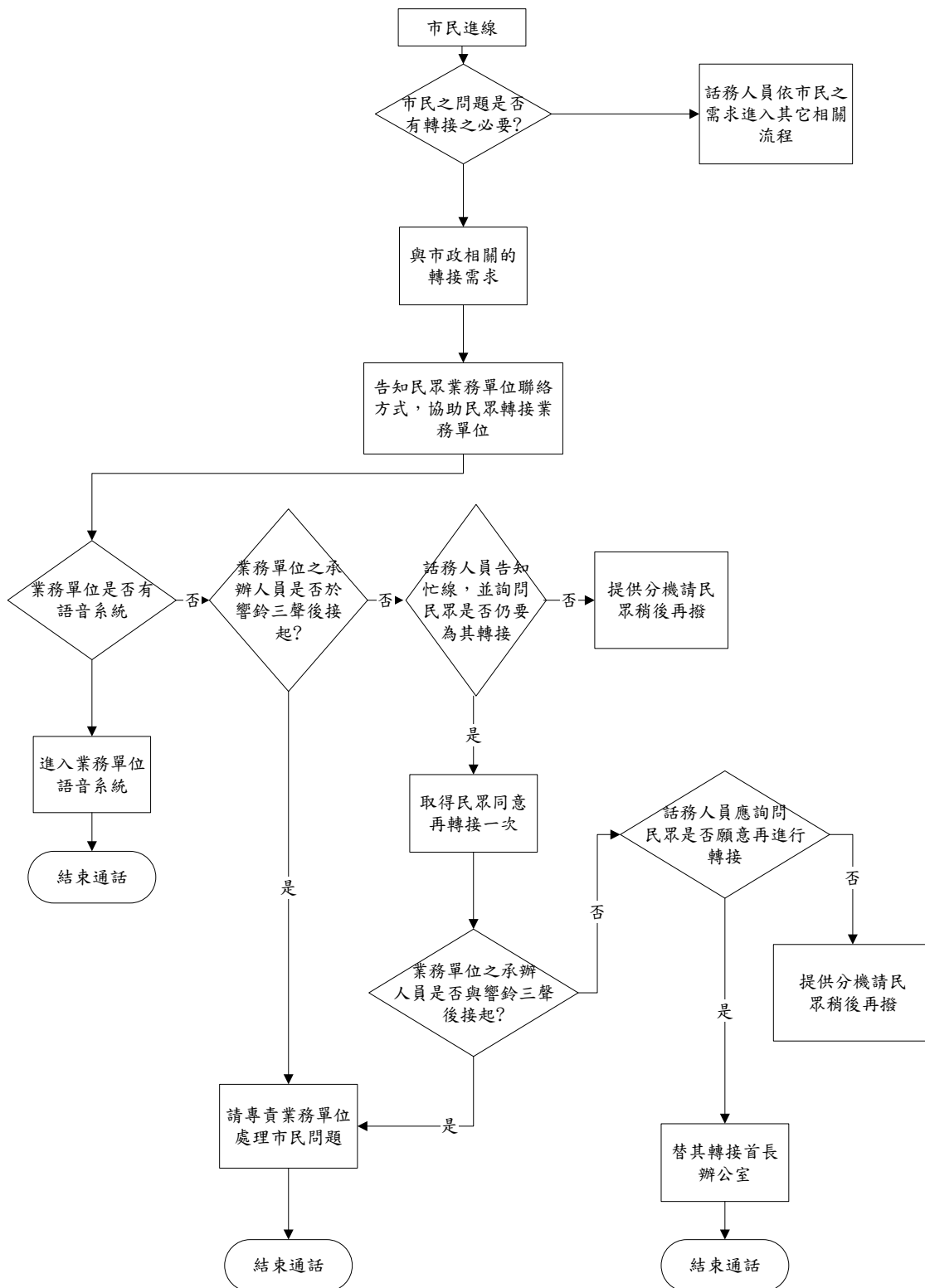


圖2 電話轉接服務標準作業流程圖

1999臺北市民當家熱線 告知電話流程圖

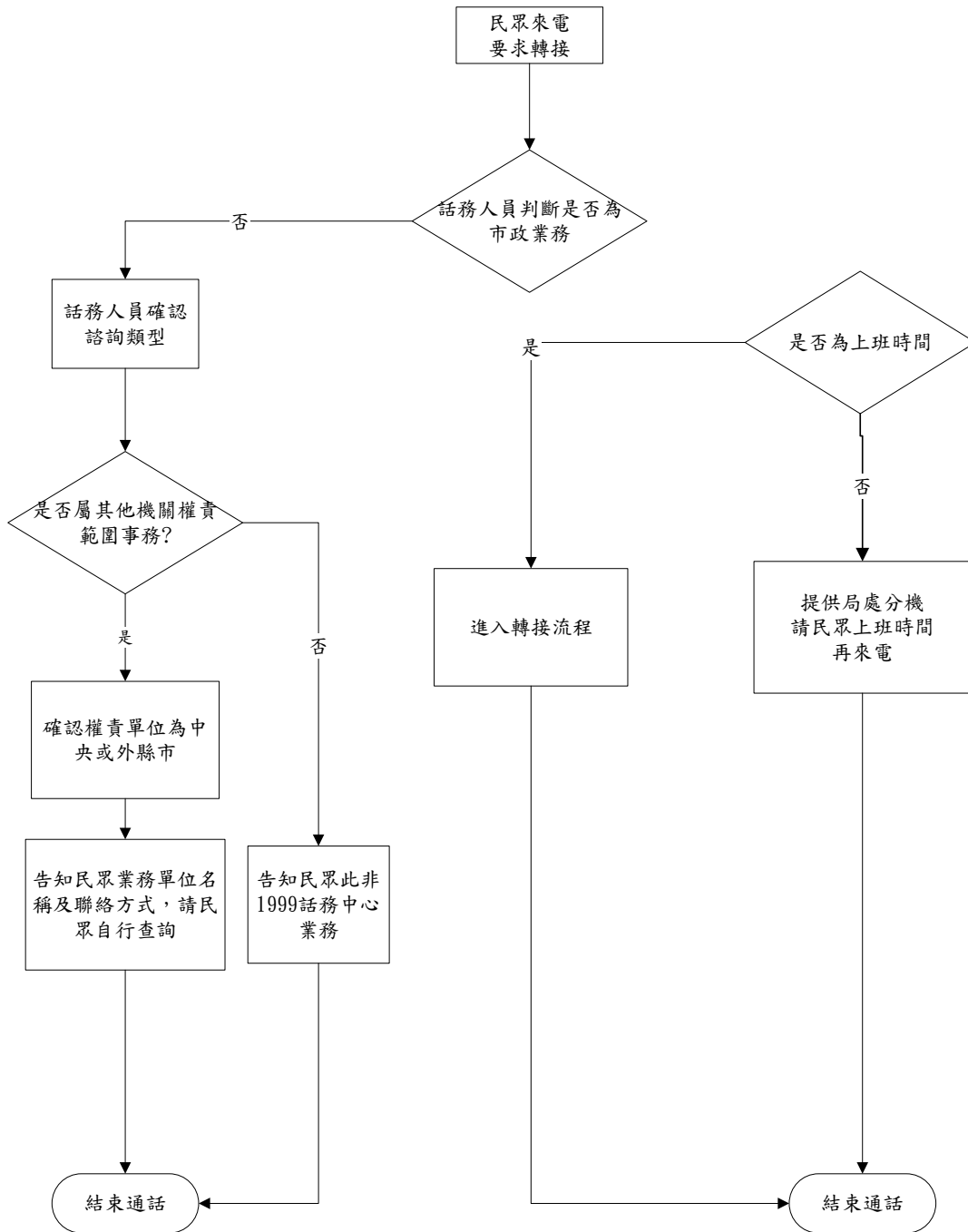


圖3 告知電話標準作業流程圖

1999臺北市民當家熱線 單一申訴登錄流程圖

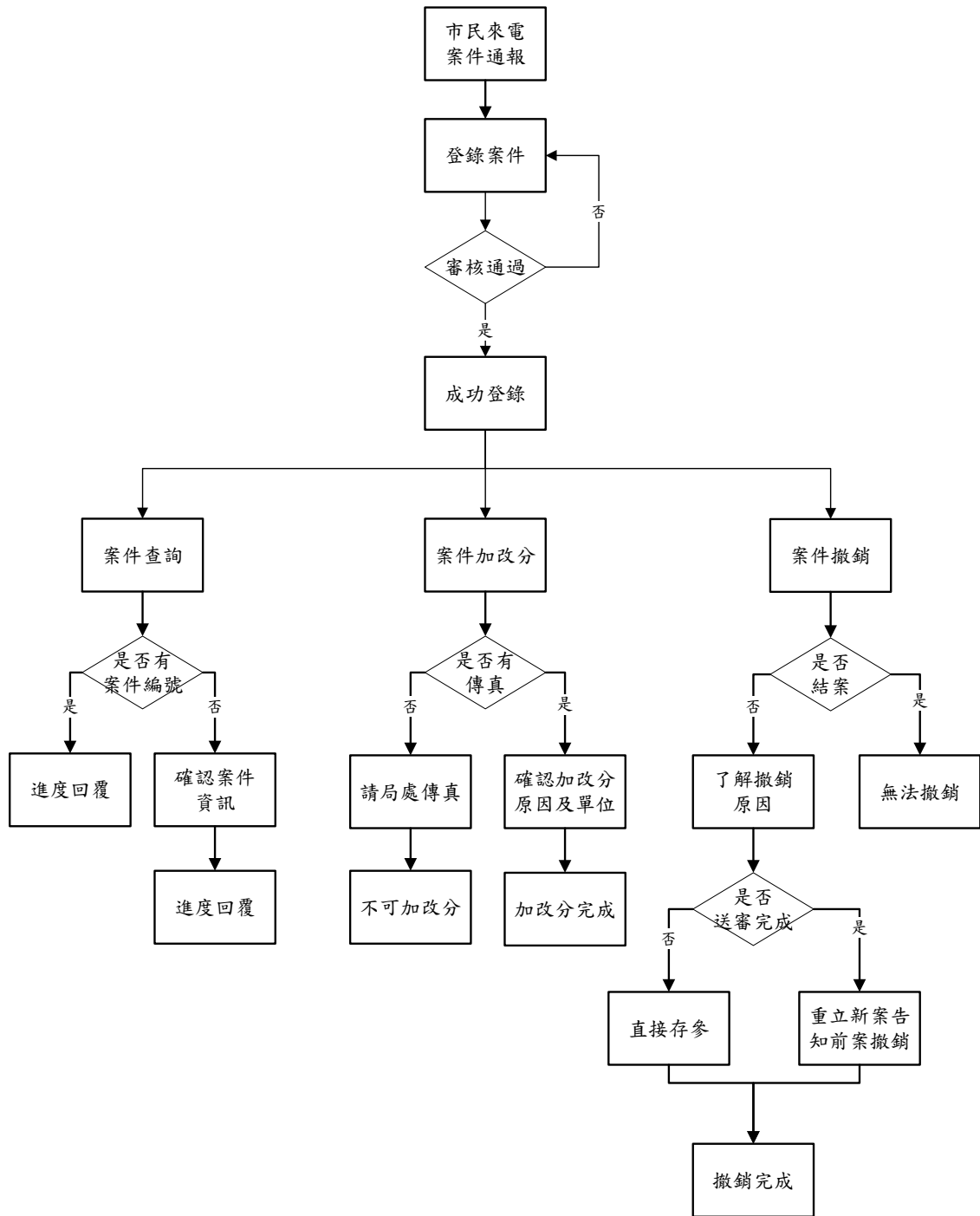


圖4 受理單一申訴登錄標準作業流程圖

1999臺北市民當家熱線 派工登錄流程圖

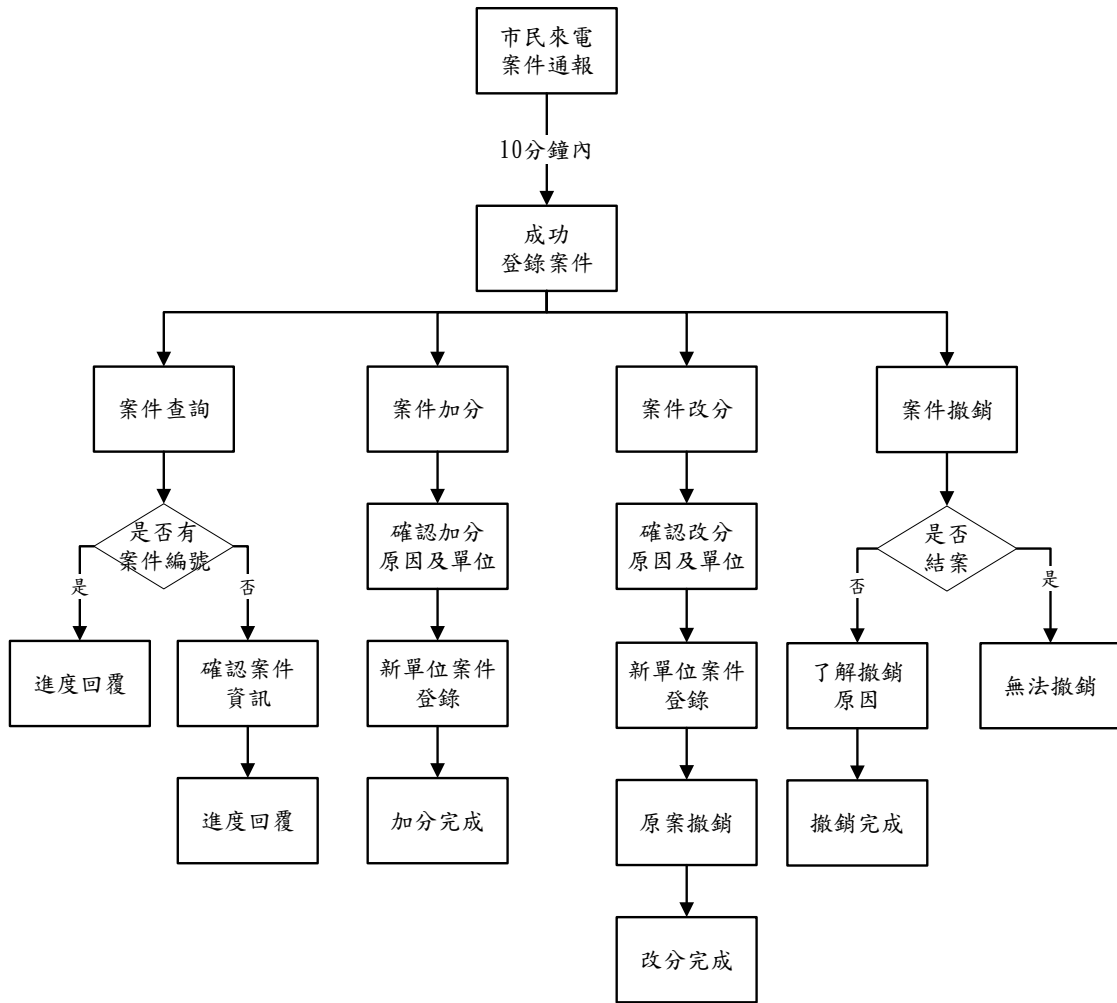


圖5 受理派工案件登錄標準作業流程圖

二、附件二

「1999臺北市民當家熱線」話務服務作業規範

中華民國97年11月3日府研四字第09734261000號頒布
中華民國98年5月15日府研話字第09831750900號修正
中華民國99年3月12日府研話字第09930710300號修正
中華民國99年9月16日府研話字第09933845200號修正
中華民國100年1月7日府研話字第09935167900號修正

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府暨所屬各機關（以下簡稱各機關），迅速、確實及有效提供「1999臺北市民當家熱線」服務（以下簡稱話務服務），特訂定本作業規範。

二、名詞定義

(一)話務服務

1. 「1999臺北市民當家熱線」提供之話務服務範圍包括：諮詢服務、轉接服務、陳情服務、派工服務。
2. 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務。
3. 轉接服務：指由話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。
4. 陳情服務：指由話務人員受理民眾以電話陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，並輸入單一申訴系統列管之服務。
5. 派工服務：指由話務人員受理民眾以電話方式申請本府各權責機關派工，並輸入派工系統列管之服務。

(二)各機關業務窗口

1. 話務聯繫窗口：由各機關首長指派專責受理話務中心轉接電話、資料更新、業務行政聯繫之窗口；各機關首長應指派專責督導人員至少1名，處理話務聯繫窗口業務。
2. 受理派工案件窗口：由各派工執行機關首長指派專責受理話務中心分派案件之窗口；各機關首長應指派專責督導主管1名，作業人員至少1名管理派工案件業務。

三、諮詢服務

- (一) 話務人員提供一般性、告知性之諮詢服務，如民眾諮詢涉及行政專業判斷或非市政服務範圍，將轉接權責機關回復或請民眾改撥適當電話洽詢。
- (二) 為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各機關配合辦理下列事項：
1. 各機關應提供業務常見問答資料（FAQ）於市政網站整合性平台，並應即時檢討以口語化方式更新，以達實用性及適切性。話務中心於每週二上午10時前，提供各相關機關一份建議更新之FAQ問題清冊，各機關應於收到清冊後6日內完成資料更新。
 2. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿，發布於市政網站整合性平台，並副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw）。
 3. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應將當日報紙（含中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報）刊載與所屬機關相關之重大施政要聞及機關書面回應資料，於當日上午10時前副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw）。
 4. 本市若發生緊急事件（含防災資訊、市政重大訊息），各機關應於事件發生後1小時內副知話務中心。
- (三) 本府各警察分局、本市各市立托兒所、本市各戶政事務所、本市各地政事務所，以及本市各健康服務中心之業務FAQ，請各主管機關統一管理維護。
- (四) 本市各區公所之業務FAQ，請本府民政局協助檢視共同業務資訊之一致性。
- (五) 各機關應於每月26日前提報預定於次月辦理之重大事項內容予話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw）。
- (六) 研考會得邀請各機關就發布之FAQ與重大事項內容，派員至話務中心解說。
- (七) 研考會每週統計本府各機關FAQ更新及資訊通報情形，並將統計結果每月提報市政會議。

四、轉接服務

(一) 各機關處理方式

1. 話務人員如無法於業務FAQ資料庫獲得解答，或民眾詢問問題涉及行政專業判斷，或無管轄權限回答之問題，將轉接權責機關承辦人回復，承辦人如無法立即回復，應先行登錄，待查明相關資訊後再提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日（4小時）為限。
2. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，若案涉跨單位權責，為避免民眾在線上等候較久，話務人員如聯繫第一個業務單位不願受理，則轉接至話務聯繫窗口，專責督導人員應先行登錄，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日（4小時）為限。

(二) 轉接權責機關電話忙線或無人接聽處理方式

1. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，如忙線並經撥號兩次仍無法順利接通，則將電話轉接至話務聯繫窗口，專責督導人員應先行登錄，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半天（4小時）為限；專責督導人員應協助了解業務單位忙線是否正常。
2. 科室人員如全部參加會議或外勤，導致電話無人接聽之情形，其分機電話應事先設定跟隨至其他科室或委請其他科室同仁接聽，協助接聽人員應先行登錄事由，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半天（4小時）為限。
3. 請專責督導人員協助要求機關同仁避免以公務電話聯繫私人事務，俾降低忙線機率，使話務人員得以最快時間完成電話轉接工作。

(三) 各機關應指定專人分別於本府人事系統更新機關同仁聯絡電話資訊，以及於本府員工愛上網1999通訊錄系統更新機關分機及權責業務內容資訊，以確保話務人員轉接電話之正確性。

五、陳情服務

(一) 話務人員依據「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第四點及第六點之規定受理民眾陳情案件，並透過單一申訴系統進行錄案及後送管制（為UN編號開頭），各機關應指派專人擔任收分文工作。

(二)各機關指派之收分文人員應於每日上午9時及下午2時上網接受案件，並於1個小時內完成分文掛號或轉分至下級機關辦理。

(三)陳情案件非屬機關權責者，應辦理案件改分；涉及其他權責機關者，應辦理案件加分，有關案件加分或改分作業方式如下：

1.加分作業：應於收案後1個工作日內，經主任秘書或相當層級以上人員核章後或授權單位主管或研考人員核章後，通知話務中心辦理加分作業。

2.改分作業：應於收案後1個工作日內，經主任秘書或相當層級以上人員核章後，通知話務中心辦理改分作業，若需現場勘查始能認定案件權責者，改分時間可延長至2個工作日內完成。

(四)陳情案件如有分辨疑義時，應依據「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辨及爭議處理注意事項」辦理。

(五)陳情案件回復方式

1.各機關應依「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第七點及第八點規定回復陳情民眾，處理時限除因天然災害致全市停止上班之日數應予扣除調整外，個別機關因其他因素而無法作業者，一律不予調整。

2.陳情案件應經主任秘書或相當層級以上人員核定後，依單一申訴系統回復案件標準格式確實填註發文文號、回復日期、處理等級及案件內容。

3.陳情案件處理結果應登錄於單一申訴系統，以利陳情民眾直接上網查詢，或由話務人員於系統查詢案件處理結果後告知陳情民眾。

4.陳情案件區分主辦及協辦機關者，協辦機關應於處理時限內，將處理情形交予主辦機關，並由主辦機關統一彙整後答復民眾，主協辦機關皆應落實橫向聯繫以釐清民眾問題關鍵。

5.民眾可要求各機關以書面、傳真、電子郵件或電話等多元管道回復處理結果，其中傳真及電子郵件由系統自動回復，書面回復由各機關自行回復（需檢附本府人民陳情案件滿意度調查表），電話回復由話務人員外撥回復，若民眾要求權責機關進一步解釋，則另行錄案或通報權責機關回復。

6. 陳情案件如具時效性，需即時處理者，話務人員得先行以電話通報權責機關處理，嗣後收到該案分文案件，僅需將處理結果登錄於單一申訴系統，無須重複派員處理。
 7. 無法於短期內查處答復或需現場勘查之案件，應於原規定時間內將預定辦理期程及初步查處結果登錄於系統，並將處理結果列為B等級，俟處理完畢後，再於單一申訴系統填報最終處理情形。惟列為B等級之預定辦理期程不得超過30日。
- (六) 各機關對同一事由迭次陳情案件之處理，應依據「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第五點之規定辦理。
- (七) 本府研考會對於陳情案件處理結果，需進行不定期查證，查證結果將專案提報市政會議檢討。

六、派工服務

(一) 派工系統列管之服務案件項目如下

1. 人與動物噪音處理。
2. 違規停車處理。
3. 超過8公尺市區道路坑洞處理。
4. 人手孔破損處理。
5. 超過8公尺道路側溝溝蓋損壞
6. 路燈故障處理。
7. 路樹處理。
8. 超過8公尺道路側溝結構損壞。
9. 河濱自行車道破損
10. 場所與設施噪音舉發。
11. 污染舉發（空污、臭味、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁及其他環境衛生污染等）。
12. 大型廢棄物清運聯繫。
13. 鄰里無主垃圾清運。
14. 雨水下水道側溝清淤。
15. 交通號誌（紅綠燈）不亮申報修復。

16. 交通標誌損壞、傾斜。
17. 用戶無水、漏水報修。
18. 8公尺以下市區道路坑洞處理。
19. 8公尺以下道路側溝溝蓋損壞。
20. 8公尺以下道路側溝結構損壞。

(二) 收文及處理時限

1. 派工案件經話務人員於派工系統登錄「成案」後，由系統自動送出派工通知（e公務訊息及電子郵件），各機關值勤人員，應隨時注意簽收。若超過10分鐘未簽收，則系統會再發送一次通知（手機簡訊、e公務訊息及電子郵件）。
2. 依案件性質，區分為第一階段及第二階段（如附表），承辦人員於接到派工案件後（處理時限自成案後起算），應於各階段處理時限內處理完畢，並即時回報各機關值勤人員。
3. 派工案件第一階段管制時限屆滿後1小時，由系統自動對承辦人員及業務督導主管送出電子郵件及手機簡訊等稽催訊息。
4. 派工案件需於第二階段繼續處理者，於進入第二階段後第3天及處理期限屆滿前1天，由系統自動對承辦人及督導主管送出手機簡訊稽催訊息，各機關督導主管於接到稽催訊息後應即時通知承辦單位人員儘速辦理。
5. 派工案件處理時限逾期者，系統於每日下午6時自動以手機簡訊及電子郵件對承辦人員及督導主管送出稽催訊息。

(三) 派工服務處理完畢後，應將處理結果登錄於派工系統，系統將自動依據民眾要求發送手機簡訊或轉請話務中心辦理電話回復報案民眾，若民眾要求權責機關進一步解釋，則另行錄案或通報權責機關回復。

(四) 派工案件聯繫窗口如有異動，研考人員應於異動前2日通知話務中心。

(五) 派工案件，有下列情形之一者，派工聯繫窗口應於第一階段管制時限屆滿前或進入第二階段管制時限後2日內，通知話務中心辦理解除列管：

1. 派工內容非屬本機關權責。
2. 派工地點非屬本機關管轄。
3. 無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電市民詢問者。

4. 派工內容非屬本規範六之(一)所示項目。

5. 派工案件處理過程如發生機關權限爭議問題，應比照本作業規範五之(四)規定辦理。

(六) 派工案件雖經解除列管，但案件內容可歸屬本府其他機關權責者，由話務中心改以陳情案件錄案及分派；案件非屬本府其他機關權責者，由原派工機關於案件解除列管後2工作日內，函請府外權責機關辦理，並副知話務中心，俾登錄於派工系統，以利查考；案件如認定屬私權爭議案件，原派工機關應將案件處理經過登錄於派工系統後結案。

(七) 民眾謊報及重複通報派工案件之防制方式

1. 同一報案地點於案件辦理時限內重複派工者，各派工執行機關得併案處理。

2. 各派工執行機關如接獲民眾連續3次通報同一地點同一事由之派工案件，皆查無違規或不當情事，得就案件處理事實經過以及建議同一案件爾後不於派工案件受理或有條件受理（如要求報案民眾必須提供真實姓名或住址）之理由函知研考會。話務中心於接獲前述函知後，若再接獲民眾檢舉同一地點同一事由之案件，將改以陳情案件錄案及分派，各機關得逕依本規範五之(六)規定辦理。

3. 話務人員受理「人與動物噪音處理」派工案件，應請報案人提供姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），如報案人不願提供者，得依行政程序法第一百七十三條規定，告知報案人不予受理。

(八) 案件執行成效抽查

1. 為了解派工案件處理是否落實執行，各督導機關應訂定抽查程序，並指派專人每月定期抽查，十二個行政區每區每項至少應抽查5件，各區案件數不足5件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統。

2. 研考會每月應派員抽查派工案件處理情形，並將抽查結果登錄於派工系統以及提報市政會議檢討。

七、滿意度調查

研考會應對話務服務進行市民滿意度調查，以了解市民對於話務服務品質的感受。

八、**話務系統維護**

- (一) 話務系統由本府資訊處負責維護或協調本府公管中心維護（市政大樓電信系統部分），各機關如發現系統問題，應於第一時間通報資訊處，並副知話務中心。
- (二) 本府資訊處應提供維護通報窗口予各機關知悉，變動時亦同。
- (三) 本府資訊處應指派專人每週出席話務中心業務週報會議，並依據會議決議積極解決異常問題及配合話務需求調整系統功能，以維持話務中心正常運作。

九、**其他規定**

- (一) 為鼓勵本府各級人員辦理市民熱線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各機關得依「臺北市政府暨所屬各機關公文處理各階段時限暨逾限積壓懲處標準表」、「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」以及「臺北市政府跨機關人民陳情案件獎勵計畫」等規定辦理獎懲。
- (二) 本府各級人員辦理市民熱線分辦任務應注意民眾隱私資料之保護，對民眾隱私資料保護或分辦任務有重大貢獻及重大疏失者，研考會得專案簽報市長辦理獎懲。
- (三) 本作業規範未規定之事項，應依本府相關法令規定辦理，如有未盡事宜，得隨時修訂補充之。

附表

督導之一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
			A類	B類
			第一階段	第二階段
警察局	警察局各分局	人與動物噪音處理	1小時內到達現場處理	無第二階段規定
	警察局各分局	違規停車處理	1小時內到達現場處理	無第二階段規定
工務局	新工處	超過8公尺市區道路坑洞處理	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	15日完成方正銑鋪（含標線繪製）
	新工處	人手孔破損處理	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施，通知權管單位，並完成場地交接	15日內權管單位完成人手孔提升或修復
	新工處	超過8公尺道路側溝溝蓋損壞	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	45日完成回復及系統登錄
	公園處	路燈故障處理	48小時內初步檢修	1.線路更換：3日完成回復及系統登錄 2.完全損壞：7日完成回復及系統登錄
	公園處	路樹處理	48小時內初步修剪或移位	7日完成回復及系統登錄
	水利處	超過8米道路側溝結構損壞	24小時內初步會勘及處置	14日完成回復及系統登錄
	水利處	河濱自行車道破損	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	14日完成回復及系統登錄
環保局	環保局	場所與設施噪音舉發	4小時內到達現場	無第二階段規定
	環保局	污染舉發（空污、臭味、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生）	4小時內現場查看與勸導	無第二階段規定
	環保局	大型廢棄物清運聯繫	1小時內完成與民眾約定地點與清運時間。若1小時內聯絡3次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形（含聯絡時間）回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報。	無第二階段規定
	環保局	鄰里無主垃圾清運	1.當日下午4點前通報，當日4小時內清除完成及系統登錄	無第二階段規定

督導之一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
			A類	B類
			第一階段	第二階段
環保局			2.當日下午4點後通報，次日中午12時前清除完成及系統登錄	
	環保局	雨水下水道側溝清淤	24小時內清除完成及系統登錄	無第二階段規定
交通局	交通管制工程處	交通號誌（紅綠燈）不亮申報修復	6小時	12日
	交通管制工程處	交通標誌損壞、傾斜	48小時內完成臨時搶修或設置安全措施	30日完成回復及系統登錄
自來水處	自來水處	用戶無水、漏水報修	2小時內到達現場勘查	無第二階段規定
民政局	各區公所	8公尺以下市區道路坑洞處理	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	7日完成回復及系統登錄
		8公尺以下道路側溝溝蓋損壞	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	45日完成回復及系統登錄
		8公尺以下道路側溝結構損壞	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	14日完成回復及系統登錄

三、附件三

1999臺北市民當家熱線單一申訴案件處理情形調查報告

研考會
2011/2/1

壹、前言

本案緣自本會辦理98年7月2日來信之市長信箱信件（編號：MA200907020172，內容如附錄1），對於本府員工表示對單一申訴案件處理流程及系統等問題表達不滿乙事，本會於98年7月10日以北市研話字第09832459500號函回復將辦理1999派工案件及單一申訴案件檢討會議。

經本會內部討論後發現，1999單一申訴案件之處理涉及本府各機關權責，若全面邀集本府各機關與會，除將造成會議冗長外，亦不易凝聚與會機關共識。為此，本會除賡續辦理1999派工案件檢討會議（本會議已於98年11月18日辦理完竣）外，另導入問卷調查方式蒐集本府各機關辦理1999單一申訴案件之意見，俾以更有效率之方式瞭解本府各機關意見，做為本會調整1999單一申訴案件處理流程以及本府資訊處調整本府單一申訴系統之參考。

本次調查係針對本府各一、二級機關及區公所辦理1999單一申訴案件的意見普查，調查內容包括1999單一申訴案件之作業流程、作業系統、案件受理及分文品質等項目，兼採質化與量化資料之蒐集進行問卷設計（問卷內容詳如附錄2）。對於問卷回收後，如發現個別機關之意見有進一步邀集相關機關開會溝通之需要，本會將另案辦理協調會議處理。為有系統地陳述本次調查結果，本報告將分成調查經過、調查結果分析以及結論與建議等各節說明之。

貳、調查經過

本會於98年10月27日以北市研話字第09834490600號函，請本府各一、二級機關依該機關實際辦理情形填具問卷調查表後，於98年11月3日前免備文逕送本會彙辦，惟部分機關因計算公文處理時數費時較久，遲至11月10日才完成所有問卷之回收。

本次調查共回收163份問卷，有效問卷有148份，無效問卷15份。分析無效問卷的主要原因是，本市松山托兒所等12個市立托兒所、臺北市文獻會、臺北市教師研習中心以及臺北市政府公教人員住宅輔建及福利互助委員會等15個機關，從未有辦理1999單一申訴案件的經驗，故將此些機關所回復之問卷剔除不予分析。另外，在148份有效問卷中，屬一級機關者有33個；屬二級機關者有103個；屬區公所者有12個，符合本府法定機關數。

一、本府各級機關的案件辦理概況

(一) 每月平均辦理案件數

每月平均件數	次數	百分比
10件以下	77	52.0%
11-20件	13	8.8%
21-30件	7	4.7%
31-40件	7	4.7%
41-50件	4	2.7%
51-60件	2	6.1%
61-70件	2	1.4%
71件以上	36	24.3%
未填報	2	1.4%

(二) 每月平均辦理天數

處理權責	平均辦理天數	標準差
主辦機關	4.21	2.31
協辦機關	3.10	1.56

註：依據「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」規定，主辦機關辦理期限為收文後10個工作天，協辦機關辦理期限為收文後6個工作天。

二、一級機關的案件辦理概況

(一) 每月平均辦理案件數

每月平均件數	次數	百分比
10件以下	13	39.4%
11-20件	3	9.1%
21-30件	1	3.0%
31-40件	3	9.1%
41-50件	2	6.1%
51-60件	2	6.1%
61-70件	0	0%
71件以上	10	30.3%
未填報	1	3.0%

(二) 每月平均辦理天數

處理權責	平均辦理天數	標準差
主辦機關	4.41	1.96
協辦機關	3.70	1.44

三、二級機關的案件辦理概況

(一) 每月平均辦理案件數

每月平均件數	次數	百分比
10件以下	61	59.2%
11-20件	5	4.9%
21-30件	3	2.9%
31-40件	3	2.9%
41-50件	0	0%
51-60件	2	1.91%
61-70件	2	1.9%
71件以上	26	25.2%
未填報	1	1%

(二) 每月平均辦理天數

處理權責	平均辦理天數	標準差
主辦機關	4.12	2.47
協辦機關	3.00	1.60

四、區公所的案件辦理概況

(一) 每月平均辦理案件數

每月平均件數	次數	百分比
10件以下	3	25.0%
11-20件	5	41.7%
21-30件	3	25.0%
31-40件	1	8.3%
41-50件	0	0%
51-60件	0	0%
61-70件	0	0%
71件以上	0	0%
未填報	0	0%

(二) 每月平均辦理天數

處理權責	平均辦理天數	標準差
主辦機關	4.38	1.87
協辦機關	2.34	1.02

從上述辦理概況的統計可知，本府各機關多能在規定的辦理期限內將案件辦結回復。

參、調查結果分析

本調查係對於本府各一、二級機關及區公所辦理1999單一申訴案件的意見普查，為詳細了解各機關的意見，調查問卷兼採封閉式與開放式題目設計，期完整蒐集質化與量化之資料。本調查分析方法在量化資料部分係以社會科學統計分析軟體SPSS12.0版進行統計分析，質化資料部分則採用內容分析法之語意歸納分析法進行歸納與整理。為提高本報告的可讀性，本會依據問卷題次、受訪機關層級整理資料，茲依題次分別說明分析結果如下：

第1題 請問貴機關辦理1999單一申訴案件感到最困難的地方在於？
(複選)

第1-2題 請問貴機關要求1999申訴案件加改分或退件的原因為何？
(複選)

第1-2-1題 當貴機關為案件主辦機關，且案件有協辦機關時，請問貴機關是否

- 第1-2-2題 請問非屬本機關權責之案件，是否為本府權責？
- 第1-3題 請問貴機關最常遇到的1999單一申訴系統問題為何？（複選）
- 第2題 請問貴機關經常處理1999單一申訴案件的案件類型為何？
（複選）
- 第3題 1999話務人員受理1999單一申訴案件品質滿意度——請就您最近一次
- 第4題 對於民眾要求以電話回復的1999單一申訴案件，若將回復方式改由主
- 第4-1題 請問您不同意改由主辦機關電話回復民眾單一申訴案件的理由為何，請敘明？
- 第5題 請問您對本府1999單一申訴案件的處理流程有何其他建議？
- 第6題 請問您對本府1999單一申訴系統的功能有何其他建議？

肆、結論

依據上述的分析，本會歸納出下列事項，做為本報告的結論：

一、降低機關辦理單一申訴案件的難度

本府各機關普遍認為市民重複陳情、案件因權責歸屬問題需辦理加改分以及話務人員錄案不完整等問題，為同仁辦理單一申訴案件感到最困難的地方。因此，本會建議可以朝下列方向進行解決：

第一、市民重複陳情問題：依據「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、以及「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」等法規之規定，人民陳情案件由1999話務中心受理後，應逕移主管機關處理，故重複陳情案件的認定，係屬各機關的權責，不宜由1999話務中心自行認定存查案件，以杜絕權責爭議，故本府各機關應依據「行政程序法」第173條、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點以及「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」第9點之規定處理重複陳情案件，但為加速案件處理效率，本會建議：

(一)由案件權責機關將奉首長核可不再辦理之理由紀錄於單一申訴系統，並請資訊處提供增加檢核重複案件之系統功能，方便1999話務人員於分文前，

可依據權責機關及案件類別查詢案件是否為重複案件並予以註記提醒，以提高權責機關辦理之效率。

- (二)依據「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」第6點之規定，建議增加單一申訴系統以及跨系統（如市長信箱、秘機信案件系統、首長信箱等）之併案功能，方便同仁簡化行政流程，以便能透過一次簽陳，同時辦理多案。

第二、經常需辦理加改分或退件問題：本府各機關業務繁雜，加上各機關權責經常會與時俱進地進行調整，故分文人員對於機關權責的認定確有其難處。為降低機關同仁的困擾，處理機關權責問題除依據「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」規定辦理外，本會另建議下列改善措施：

- (一)加強分文人員的教育訓練，提高分文人員的專業知能。
- (二)加強1999話務中心與各機關的橫向聯繫，若遇機關權責認定疑義，可藉由橫向的溝通聯繫，確認權責歸屬。
- (三)若機關遇有法令、權責變更之事項，應主動聯繫話務中心，必要時可就新的規定辦理教育訓練，以提高分文人員對於局處業務的了解。
- (四)加強分文人員的績效考核，將分文錯誤次數列入平時考績計算，透過行政考核方式提高分文人員的注意度並降低分文錯誤的機率。
- (五)調整加改分之時效限制，原則為收文後1個工作天內辦理加改分作業，案件如需現場會勘始能認定權責歸屬者，則改為收文後2個工作天內辦理加改分作業，俾受文機關有合理時間確認權責歸屬。
- (六)調整機關要求加改分案件之權限，為各機關研考人員徵得機關主任秘書層級長官授權同意後，即可由各機關研考人員通知1999話務中心辦理加改分。

第三、話務人員錄案品質問題：

- (一)加強話務人員錄案技巧，機關如有聆聽音檔的需要，則可以與話務中心聯繫後，由機關同仁親赴話務中心調聽音檔。

(二) 話務中心將要求話務人員錄案時應儘可能要求民眾提供完整聯絡資訊，以便遇有案情內容爭議時話務中心或機關能主動聯繫溝通。

二、調整單一申訴系統的功能

本府各機關普遍認為系統穩定性，如回應速度緩慢、系統當機、無法登入等問題；案件查詢功能，如無法關鍵字查詢、無法查詢歷史資料、無法查詢列管等級B級之案件數、無法查詢案件統計報表；系統介面功能，如陳核清單無法列出案件回復方式、無法製作案件範本、無法併案處理、無法主動稽催；系統整合需求，如與市長信箱、公文系統整合等各項問題，需要列為未來功能優先調整的項目。

三、調整單一申訴案件處理的流程

對於分文問題、重複案件問題等流程的調整方式，如前所述，本小節不再贅述，僅另就案件處理時效、研考業務以及電話回復方式等問題，提出改善建議如下：

(一) 案件處理時限的調整

依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第11點以及「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」第5點之規定，經本府核定通案處理者，依該所定期限處理，但不得超過30日。其因故未能在30日以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人，惟各機關同意延期之陳情案件，除應告知民眾調整原因外，更應兼顧行政效率訂定合理期限，以降低民怨。

(二) 研考業務的調整

增加1999話務中心5520分機之內部諮詢服務席次，並加強對本府各機關宣導本會新設組室「話務管理組」之職權與管轄範圍，俾各機關有行政作業規範之問題時可直接洽詢本會同仁。另外，建議修訂「臺北市政府跨機關人民陳情案件獎勵計畫」，使1999單一申訴案件之處理得比照本府其他陳情案件（如市長信箱）管道，獎勵本府各機關同仁處理民眾陳情案件的辛勞。

(三) 案件回復方式的調整

對於民眾要求以電話回復之案件，為兼顧案件處理專業與降低民眾再次申訴的比例，未來仍續由1999話務人員進行電話回復，惟各機關應將回復內容詳細登錄於單一申訴系統，並留下承辦人聯絡電話，俾話務人員能將權責機關回復意見完整告知民眾。另外，基於為民服務的需要，未來仍將持續提供書面、電子郵件、傳真以及電話回復等多元化回復管道，以滿足市民的需求。

(四) 市府網站資訊的內容強化

從1999派工案件統計及本次調查結果可知，噪音問題為本市居民最感到抱怨的問題之一。有鑑於多數的場所與設施噪音源來自於本府各機關辦理的工程施作及活動所引起，故建議本府資訊處可於本府網站設立專區提供本府各機關施工及活動資訊供民眾檢閱，除可讓民眾能藉由預期噪音產生與結束的時間，提高對於噪音的忍受度外，亦可讓本市衛生稽查大隊能事先進行勤務規劃，縮短到場取締違規的時間。

四、調查過程的反思

本次調查過程在題目設計多道跳答題項，雖可協助分析人員進一步掌握與理解機關的意見，惟部分機關研考人員反應略嫌繁複，建議未來進行類似調查時可再予以改善，以提高人員回答的正確率（本次調查暫以統計軟體協助篩選資料）。其次，在每月平均案件數區間上過於低估部分機關的案件數，建議未來可改以由局處填答每月平均案件數的方式取得較為正確之資訊。最後，在調查案件平均辦理天數部分，囿於調查時資訊系統報表的缺漏，使部分案件數量較大之機關無法即時填答而延長問卷蒐集時間，雖經緊急聯繫資訊處提供正確資訊後以解決本項問題，但未來若能於調查前先行了解相關資訊可查詢情形，將可提高機關研考人員回答問卷的效率。

四、附件四

臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

中華民國89年10月25日府研三字第8909754300號函修正
中華民國97年1月28日府研三字第09730098200號函修正
中華民國99年12月21日府研服第09934922800號函修正

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府暨所屬各機關（以下簡稱各機關）迅速、確實及有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。
- 二、各機關處理人民陳情案件，除應依「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「臺北市政府各機關加強橫向聯繫要點」、「臺北市政府所屬各機關管轄權歸屬及爭議處理要點」、「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」及「臺北市政府文書處理實施要點」等規定辦理外，並依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話、親至機關）向各機關陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情之案件。
- 四、各機關接獲陳情人以書面或言詞第一次提出之陳情案件有具體陳情內容，但未具姓名、住址、電話、電子郵件位址或國民身分證統一編號或其他身分證件號碼時應予以登錄，並分案承辦單位處理。
- 五、各機關對同一事由迭次陳情案件之處理原則如下：
 - (一) 針對同一事由，陳情人第三次陳情，如無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意（不予處理）後回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理），嗣後陳情人再以同一事由陳情，除仍需依規定受理及登錄外，無須處理及回復，並於簽准後結案。
 - (二) 前款迭次陳情案件，經簽報機關首長同意不予處理者，應於本府單一申訴系統登錄案件資訊。
- 六、各機關受理人民陳情案件，如涉及行政違失之舉發且影響特定對象之權益者（以下簡稱檢舉案件），依下列事項辦理：

(一)以言詞陳情之檢舉案件，檢舉人第一次檢舉如未具姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），受理機關得依行政程序法第一百七十三條規定，告知檢舉人不予收件及登錄。

(二)以書面陳情之檢舉案件之處理方式：

1.具名之檢舉案件，受理機關於第一次回復時應載明如使公務員登載不實或謊報等，須負相關法律責任。

2.未具名之檢舉案件，如第二次檢舉仍未具名或未提供具體新事證資料者，受理機關得不予處理。

七、各機關受理對人民陳情案件處理時限如下：

(一)本府單一申訴系統非檢舉案件（含市長信箱、秘機信、1999臺北市民當家熱線等）：其內容屬單一權責機關者為六個工作日，涉數機關權責者，主辦機關為十個工作日，協辦機關為六個工作日。

(二)涉及檢舉案件：其內容屬單一權責機關者為十個工作日，涉數機關權責者，主辦機關為十五個工作日，協辦機關為十個工作日。

(三)非屬前款之陳情案件：其處理時限為六個工作日。

(四)經本府核定通案處理者，依所定期限處理，但不得超過三十日。其因故未能在三十日以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。

八、各機關處理人民陳情案件方式如下：

(一)應建立機關標準作業程序，予以公開並加強宣導。

(二)有分辦爭議時，應依「臺北市政府跨機關人民陳情案件分辦及爭議處理注意事項」辦理。

(三)以親切、同理心、明確具體及口語化方式回復陳情人。

(四)受法令、機密或政策限制而無法依民眾所請辦理者，應詳細說明法令相關規定及無法辦理之理由。

(五)以電子郵件線上登錄或書面公文回復陳情人，應統一以機關箋函格式回復。

(六)對於民眾以電話或親至機關陳情者，機關承辦人員應填具人民陳情案件紀錄表（如附件一）憑辦，並影印提供陳情人留參。

(七)以書面、電話或電子郵件回復陳情人時，應具體告知承辦人員姓名及聯絡電話。

- (八)處理時應本於權責並依公文處理時限，針對陳情事項內容予以查處後，具體回復陳情人並副知相關機關及機關研考單位；以書面回復時並應於全案辦結時隨函檢附「臺北市政府（機關全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」（如附件二，採雙面列印，該調查表僅針對第一次陳情案件書面公文回復時檢附）。
- (九)陳情案件內容如涉及不服行政處分者，各受理機關於回復陳情人時，應副知本府訴願審議委員會，並檢附陳情書影本。
- (十)收受本府研考會函轉民眾寄回之陳情案件處理情形滿意度調查表時，須重新檢視案情並再次具體回復民眾（惟不須檢附調查表）。
- (十一)對於民眾親至機關陳情者，機關應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他機關人員共同處理，必要時得請政風或警衛人員協同處理。
- (十二)對涉及機關行政處分違法或不當，或屬國家賠償案件者，受理機關應主動告知陳情人提起行政救濟或國家賠償。
- (十三)對如連續收到同一事由或同一陳情人之人民陳情案件，辦理期間可併案辦理。
- (十四)對上級機關再次交辦已回復陳情人之同一事由案件時，承辦人員應將辦理情形回復交辦機關，並應併案歸檔。
- 九、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密，並依本府文書處理實施要點辦理。
- 十、各機關人民陳情案件列管作業如下：
- (一)由研考單位列入管制，除公文時效控管外，並應落實以案管制作業。
- (二)如係副本得不予列管，由機關收文單位直接送該承辦單位處理；另本府交辦、本府秘書處或研考會分送受理之陳情案件，仍應由各機關研考單位列入管制。
- 十一、各機關研考單位對列管之各類人民陳情案件，除應於每月五日前將陳情案件統計表經由公文系統上傳至本府研考會外，並應不定期檢查，務期依限辦結，並針對問題之性質、類別、內容詳加檢討分析，以了解問題癥結，提出改進建議，對於超過規定處理時限辦結者，應調卷分析，追究積壓責任，依規定簽報議處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。

附件二

臺北市政府（機關全銜）人民陳情案件處理情形滿意度調查表

親愛的市民：

您好！本份滿意度調查表主要目的是想了解您對臺北市政府各機關處理人民陳情案件的需求及相關意見，您的答復，將由臺北市政府研究發展考核委員會做整體性處理及統計分析，以持續了解並強化後續作為。如果您滿意我們的處理情形，也期望您能告訴我們，給我們鼓勵與支持，謝謝您！

臺北市政府（機關全銜） 敬上

1. 請問您本次提出陳情的時間：_____年_____月_____日。

機關回復之發文日期：_____年_____月_____日及字號：_____

陳情事由：_____

2. 請問您本次是透過那一種方式提出陳情？

(1) 書信 (2) 電話 (3) 傳真 (4) 機關電子信箱 (5) 親自至機關

3. 請問您本次陳情事由是第_____次向該機關提出。

4. 請問您對本次陳情案件之機關處理情形是否滿意？（答(4)、(5)者續答第4-1. 題）

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

4-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）

機關處理時間太慢 機關人員處理態度不佳

答復內容沒有具體明確 答復內容為制式例稿，欠缺誠意

答復內容與實際處理情形不符 曲解法令或引用法令錯誤

處理結果沒有考量民眾需求 相關單位推諉責任（如_____）

其他（請說明_____）

5.您針對機關本次處理情形不滿意事項之補充說明（或檢附其他書面資料寄回）：

※註：針對本調查表，您可反摺後免附回郵，寄至臺北市政府研考會，或透過傳真方式回傳（傳真電話：02-27234201）。

寄件人住址：
姓 名：

廣告回信 臺灣北區郵政管理局登記證 北台字第九九一號

11008

臺北市信義區市府路一號11樓東南區

臺北市政府研究發展考核委員會 收

五、附件五

1999臺北市民當家熱線滿意度調查結果

壹、調查背景說明

一、調查對象

於2009年9月1日至9月30日間曾經撥打過「1999市民熱線」者。

二、抽樣母體

由1999市民熱線提供2009年9月份撥打之電話，以2009年9月1日至9月30日間曾經撥打過「1999市民熱線」，並扣除重複撥打、無來電顯示、通話時間在20秒以下者後，共計45,393筆。

三、抽樣方法與預計樣本數

採分層系統抽樣，以「天」作為分層的依據，各層內的樣本配置則依各天之電話通數以比例配置法進行配置，各天預計抽取之樣本數如下表所示。各層內樣本的抽取則依來電時間排序後以系統抽樣方式選取預期完成有效樣本各天電話估計數9倍的電話號碼數。

表1 樣本配置

日期	總計	各天所占比率	預計樣本數
09/01	1,342	3.0%	35
09/02	1,240	2.7%	33
09/03	1,351	3.0%	36
09/04	1,586	3.5%	42
09/05	1,600	3.5%	42
09/06	911	2.0%	24
09/07	1,773	3.9%	47
09/08	1,562	3.4%	41
09/09	1,491	3.3%	39
09/10	1,441	3.2%	38
09/11	1,560	3.4%	41
09/12	1,061	2.3%	28
09/13	786	1.7%	21
09/14	1,791	3.9%	47
09/15	1,691	3.7%	45

日期	總計	各天所占比率	預計樣本數
09/16	1,518	3.3%	40
09/17	1,652	3.6%	44
09/18	1,631	3.6%	43
09/19	1,240	2.7%	33
09/20	905	2.0%	24
09/21	1,920	4.2%	51
09/22	1,876	4.1%	50
09/23	1,797	4.0%	48
09/24	1,890	4.2%	50
09/25	1,833	4.0%	48
09/26	1,220	2.7%	32
09/27	973	2.1%	26
09/28	2,397	5.3%	63
09/29	2,361	5.2%	62
09/30	994	2.2%	26
總計	45,393	100.0%	1,200

四、有效樣本

本次完成成功之樣本數為1,292份，在95%的信心水準下，抽樣誤差不超過正負2.97%。

表2 電話撥通狀況統計

撥號狀況統計	通數	百分比 (%)
接通電話	8,309	70.0%
未接通電話	3,564	30.0%
總計	11,873	100.0%

表3 電話接通狀況統計

接通電話統計	通數	百分比 (%)
成功	1,292	15.5%
拒訪	760	9.1%
無法訪問 (語言或生理問題)	27	0.3%
約訪	4,225	50.8%
無合格受訪者	2,005	24.1%
總計	11,873	100.0%

表4 未接通電話統計

未接通電話統計	通數	百分比 (%)
忙線	225	6.3%
無人接聽	1,983	55.6%
答錄機或勿干擾	71	2.0%
傳真機	174	4.9%
非住宅電話	1,000	28.1%
暫停使用	16	0.4%
電話故障	27	0.8%
空號	64	1.8%
合計	3,564	100.0%

貳、調查結果說明

一、受訪者基本資料

(一) 居住 / 工作行政區

本次調查有效樣本計1,293筆，受訪者以在大安區居住或工作者比率最高，約占15.4%，其次為士林區（10.8%）、中山區（10.7%）、信義區（10.5%）。受訪者當中居住在大同區、南港區比率相對較少，分別占4.3%、4.7%，另有0.2%受訪者拒答所在行政區。

表5 受訪者居住 / 工作所在的行政區分布

居住 / 工作之行政區	樣本數	比率
松山區	90	7.0
信義區	136	10.5
大安區	199	15.4
中山區	138	10.7
中正區	94	7.3
大同區	55	4.3
萬華區	77	6.0
文山區	119	9.2
南港區	61	4.7
內湖區	116	9.0
士林區	140	10.8
北投區	64	5.0
總計	1,292	100.0

(二)性別與年齡分布

本次調查受訪者當中約62.9%為女性，男性約占37.1%。在年齡方面，受訪者年齡以40-59歲者居多，比率約占54.9%。若進一步就各年齡層分布狀況觀察，受訪者當中未滿20歲者約占0.9%；20-29歲者約占7.5%；30-39歲者約占16.1%；35-39歲者約占4.2%；40-49歲者約占29.4%；50-59歲者約占25.5%；60歲以上者約占15.4%，另有1.1%受訪者拒絕回答目前年齡狀況。

就受訪者從事的行業觀察，受訪者屬「服務工作人員及售貨員」者比率最高，約占20.7%，其次為「家管」，19.9%、「退休者」，約12.5%、「事務工作人員」，約12.0%、「專業人員」，約11.8%。

表6 受訪者性別與年齡分布

	全體受訪者		男		女	
	樣本數	比率 (%)	樣本數	比率 (%)	樣本數	比率 (%)
未滿20歲	11	0.9	6	1.3	5	0.6
20-29歲	97	7.5	41	8.6	56	6.9
30-39歲	208	16.1	73	15.2	135	16.6
35-39歲	54	4.2	17	3.5	37	4.6
40-49歲	380	29.4	124	25.9	256	31.5
50-59歲	329	25.5	122	25.5	207	25.5
60歲以上	199	15.4	91	19.0	108	13.3
不知道 / 拒答	14	1.1	5	1.0	9	1.1
總計	1,292	100.0	479	100.0	813	100.0

表7 受訪者從事行業分布

	樣本數	比率 (%)
自己當老闆	80	6.2
民意代表、行政主管、企業主管及經理人	39	3.0
專業人士	153	11.8
技術員及助理專業人員	34	2.6
事務工作人員	155	12.0
服務工作人員及售貨員	268	20.7
農林漁牧工作人員	2	0.2
技術工及有關工作人員	19	1.5
機械設備操作工及組裝工	4	0.3
非技術工及體力工	11	0.9
家管	257	19.9
學生	18	1.4
目前沒有工作	67	5.2
退休	161	12.5
其他	3	0.2
不知道 / 拒答	21	1.6
合計	3,564	100.0%

二、過去半年撥打1999市民熱線的情況

(一) 曾經撥打次數

在受訪者過去半年曾經撥打1999市民熱線的次數觀察，27.6%的受訪者在近半年內撥打過1次，超過1次以上者比率達72.4%，其中並有4.3%撥打次數超過10次。若進一步就撥打超過10次者的撥打次數觀察，這群經常撥打者約54.5%撥打次數在10-19次間；23.6%撥打20-29次；撥打30次以上者約21.8%。

表8 過去半年曾經撥打1999市民熱線的次數

撥打次數	樣本數	比率 (%)
1次	356	27.6
2次	293	22.7
3次	210	16.3
4次	65	5.0
5次	75	5.8
6次	48	3.7
7次	6	0.5
8次	13	1.0
9次	2	0.2
10次	58	4.5
超過10次	55	4.3
2次以上，但忘記撥打總次數	111	8.6
總計	1,292	100.0

(二) 過去半年撥打1999市民熱線要求的服務內容

就本次受訪者撥打1999市民熱線所要求的服務項目觀察，受訪者以要求諮詢服務者比率最高，約35.1%，單一申訴、派工服務也分別占28.3%、17.6%。

表9 過去半年要求服務的內涵（複選）

服務項目	筆數	比率
諮詢服務	453	35.1
轉接電話	189	14.6
告知電話	88	6.8
單一申訴	365	28.3
派工服務	228	17.6
其他	27	2.1
不知道 / 拒答	5	0.4

樣本數：1,292筆

(三) 再撥打原因與未處理問題種類

若探究受訪者願意再次撥打1999市民熱線的原因可發現，便利性是受訪者願意再次撥打的最重要原因，55.8%受訪者是因為「1999市民熱線很

方便，只要撥打電話就可獲得所需的資訊或服務」而願意再次撥打；其次是及時性因素，因為「撥打1999市民熱線後問題或所需的服務可馬上獲得解決」而再次撥打的受訪者約占32.9%；服務人員的專業性也是受訪者願意再次撥打的原因，11.2%受訪者表示「因為話務人員能正確且專業的回答我的問題」而再次撥打。惟值得注意的是，約有22.4%受訪者因為上次撥打要求處理的問題 / 詢問的問題尚未解決而再次撥打1999市民熱線。

表10 半年內受訪者再次撥打1999市民熱線原因探討（複選）

原因	筆數	比率
因為上次撥打要求處理 / 詢問的問題尚未解決	216	22.4
因為24小時都提供服務	76	7.9
因為很方便，只要撥打電話就可獲得所需的資訊或服務	537	55.8
因為問題或所需的服務可馬上獲得解決	317	32.9
因為話務人員能正確且專業的回答我的問題	108	11.2
其他	45	4.7
不知道 / 拒答	21	2.2

再次撥打者樣本數：936筆

若就進一步探究「因為上次撥打要求處理 / 詢問的問題尚未解決」而再次撥打者究竟因為哪類問題為獲得解決而再次撥打後發現，受訪者較常因為「單一申訴」、「派工服務」問題未獲得解決而再撥打，因為「單一申訴」問題未獲解決而再次撥打者約24.2%、因「派工服務」問題未獲解決而再次撥打者約占10.7%。

表11 因有未處理問題而半年內再次撥打1999市民熱線者之問題類型（複選）

種類	筆數	比率
諮詢服務	38	8.1
轉接電話	7	1.5
告知電話	9	1.9
單一申訴	113	24.2
派工服務	50	10.7
其他	7	1.5
不知道 / 拒答	8	1.7

因有未處理問題而半年內再次撥打1999市民熱線者：216筆

三、一次解決率

1.最近一次撥打1999市民熱線狀況

民眾最近一次撥打1999市民熱線所要求的服務內容以要求「諮詢服務」的比率最高，占40.0%，其次依序為「單一申訴」（28.5%）、「派工服務」（17.6%）、「轉接電話」（10.2%）、「告知電話」（4.1%）及「其他」（1.2%）。

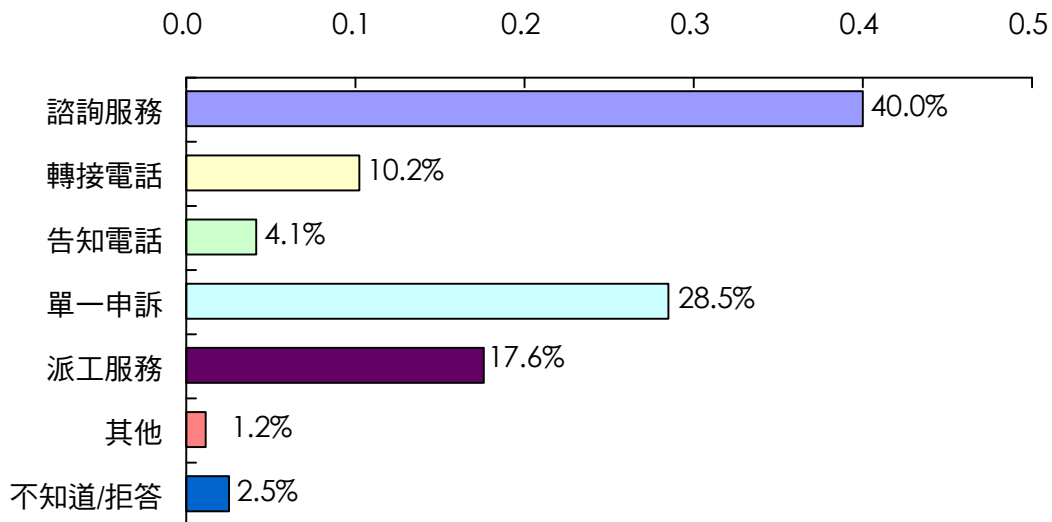


圖1 最近一次撥打1999市民熱線狀況

2.一次解決率

若請民眾就最近一次撥打1999市民熱線狀況詢問其撥打一次電就能解決問題的情況，有75.8%的受訪者表示撥打一次即能解決問題，19.9%的受訪者表示未能一次就解決問題。若以來電類型區分，以「轉接電話」一次解決率最高，為92.4%，其次為「告知電話」，一次解決率為83.0%，再其次為「派工服務（撥打電話後，市府即派人處理民眾問題或要求）」之81.6%，至於「單一申訴」的一次解決率相對較低，為66.0%。

表12 一次解決率

種類	是	否	不一定 / 不知道	拒答	樣本數	一次解決率
諮詢服務	395	108	14	0	517	76.4
轉接電話	122	8	2	0	132	92.4
告知電話	44	8	0	1	53	83.0
單一申訴	243	101	23	1	368	66.0
派工服務	186	31	11	0	228	81.6
其他	6	6	0	4	16	37.5
總計	996	262	50	6	1,314	75.8

四、滿意度

(一) 整體滿意度

在對1999市民熱線服務的滿意度上，整體滿意度高達86.6%（含非常滿意及滿意），不滿意度僅為5.7%。若以最近一次來電服務的服務類型區分，以「轉接服務」的滿意度最高，達90.9%，其次為「派工服務」（89.9%）及「單一申訴」（85.4%），滿意度較低的為「告知電話」，但其滿意度亦近八成。由此顯示，多數民眾對於1999服務皆表示滿意。

表13 整體滿意度

項目	高 (%)			尚可普通 (%)	低 (%)			不知道拒答 (%)	回答人數
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計		
整體	36.8	49.8	86.6	5.3		2.1	5.7	2.4	517
諮詢服務	36.8	47.8	84.6	6.4	5.0	2.3	7.3	1.7	132
轉接電話	37.1	53.8	90.9	3.8	2.3	1.5	3.8	1.5	53
告知電話	34.0	45.3	79.3	9.4	7.5	1.9	9.4	1.9	368
單一申訴	33.2	52.2	85.4	5.7	2.7	3.3	6.0	3.0	228
派工服務	45.6	44.3	89.9	2.6	3.1	1.3	4.4	3.1	16
其他	37.5	43.8	81.3	6.3	0.0	6.3	6.3	6.3	1,314

(二) 話務人員服務滿意度

在各項話務人員服務滿意度上，以對「接聽電話時的態度」的滿意度最高，高達93.4%的民眾表示滿意（含非常滿意及滿意），其次為「話務人員接聽電話的速度」（88.4%）及「回答問題的速度」（86.3%）。滿

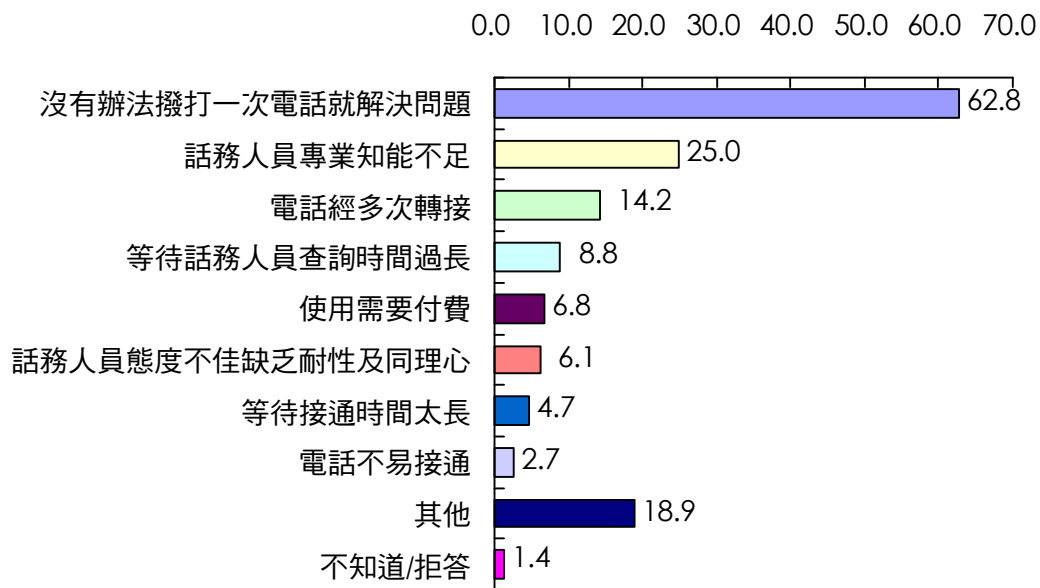
意度相對較低的為「撥打電話後市府就派人處理的狀況」，表示滿意的比率為58.6%，其次較低的為「問題或申訴正確被轉介到主管機關」，滿意度為64.9%。而對整體服務人員的表示滿意的比率83.0%，也顯示民眾對1999話務人員的滿意程度極高。

表14 話務人員服務滿意度

項目	高 (%)			尚可普通 (%)	低 (%)			不知道拒答 (%)
	非常滿意	滿意	小計		不滿意	非常不滿意	小計	
話務人員接聽電話的速度	39.3	49.1	88.4	5.4	3.8	0.7	4.5	1.6
回答問題的速度	38.5	47.8	86.3	4.5	5.3	2.0	7.3	1.9
接聽電話時的態度	50.8	42.6	93.4	3.3	1.9	0.5	2.4	0.9
回答問題的正確性	32.0	46.2	78.2	4.0	9.5	3.4	12.9	4.9
關懷且瞭解您問題的情形	32.6	49.0	81.6	5.0	8.4	2.1	10.5	2.9
問題或申訴正確被轉介到主管機關	26.8	38.1	64.9	3.4	8.9	7.3	16.2	15.6
撥打電話後市府就派人處理的狀況	27.6	31.0	58.6	3.5	12.8	12.0	24.8	13.1
整體服務	39.6	43.4	83.0	3.1	6.8	4.6	11.4	2.4

(三) 不滿意的原因

若詢問不滿意的民眾對最近一次撥打1999市民熱線感到不滿意原因時，主要原因為「沒有辦法撥打一次電話就解決問題」(62.8%)，其次為「話務人員專業知能不足」(25.0%)及「電話經多次轉接」(14.2%)。



註：本題為複選題，回答人數為148人

圖2 不滿意原因

五、未來再撥打意願

對於撥打過1999市民熱線的民眾，高達86.2%的受訪者表示未來若有相關問題仍會再撥打1999市民熱線，表示不會撥打的比率僅占7.0%。

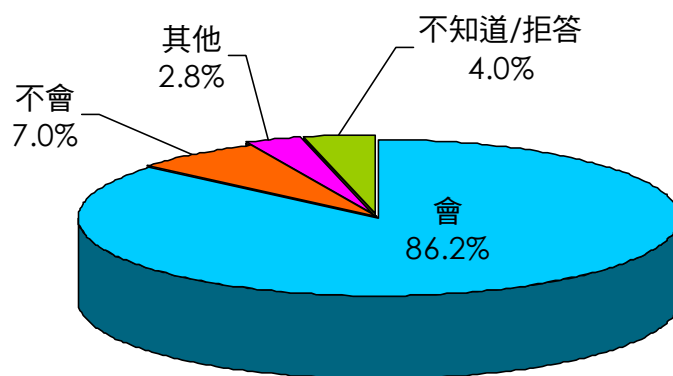


圖3 未來再撥打意願

六、附件六（圖片集錦）

為共同迎接11月6日起為期半年的「2010臺北國際花卉博覽會」，1999話務中心全天候提供民眾以及來自各地的國外朋友，花博展覽相關交通旅遊等諮詢服務，截止12月31日共計服務10萬零26通電話。



由導覽人員向話務人員簡介花博四大展區



爭艷館外導覽人員說明本展館舉辦的花卉競賽展覽

傑出顧客關係服務獎——最佳公共服務獎簡介

傑出顧客關係服務獎介紹：

評選方式採納優質顧客服務標準（CSQS）的評審框架，評選指標包括管理責任、資源管理、流程管理以及績效管理（含服務水準協定及關鍵績效管理指標）等四大面向。

※獎項特點：

(1) 唯一

雖然亞太區內有不少有關顧客服務的獎項，但亞太傑出顧客關係服務獎則是當中唯一獎項覆蓋各行各業服務範疇，多年來參加的行業包括有零售、保險、金融、醫藥、飲食、電訊、旅遊、運輸、物業管理、物業發展、移動通訊、資訊技術等。

(2) 統一標準

顧客關係服務是抽象的概念，比較各行業的企業服務質素也有一定困難，因此統一的評審標準是十分重要的。獎項提供一套超卓的模式，讓評審團以劃一的評審制度進行評審。

(3) 國際專業評審團

獎項的評審由亞太顧客服務協會及各大國際傑出顧問專家共同議定，當中包括澳洲顧客服務協會成員和香港大學教授。



指標檢核



評審隨機線上測聽



委員審議審件流程



創新服務-1999手語視訊

自本專案推動後，1999話務中心與各地方政府及企業客服中心，相互交換營運管理之建置經驗，並針對各級政府部門對服務熱線之需求及政策規劃過程之考量進行意見交流進行雙向標竿學習；自97年迄今接受國內外65個機關團體參訪，累計參訪人數達1,325人次，提升市政建設能見度。（詳請見1999專屬網頁「大事紀」）。



總統府參訪1999話務中心



George Mason University參訪1999話務中心



廣東省信訪局參訪1999話務中心



越南峴港（Danang）相關局處高級官員
與台灣微軟參訪1999話務中心