

臺中市政府研究發展考核委員會

1999 臺中市民一碼通統計概況分析

中華民國 111 年



臺中市政府研究發展考核委員會

中華民國 112 年 8 月

壹、前言

鑒於社會環境、民眾生活型態及對政府的要求急遽變遷，為民服務工作對市政府而言即是「市政服務」，在民主體制下，政府與民眾的關係非常密切，政府因民眾服務之需求而存在，民眾因政府的服務得到保障。故政府之一切施政，當以服務民眾為宗旨，藉以增進民眾福祉，爭取民眾向心。

臺中市政府為提昇整體市政服務品質，成立「1999 臺中市民一碼通」服務專線，提供 24 小時全年無休的電話服務，一通電話就讓臺中市民能獲得更便利、更親切及更即時整合性資源的市政服務。

貳、1999 臺中市民一碼通簡介

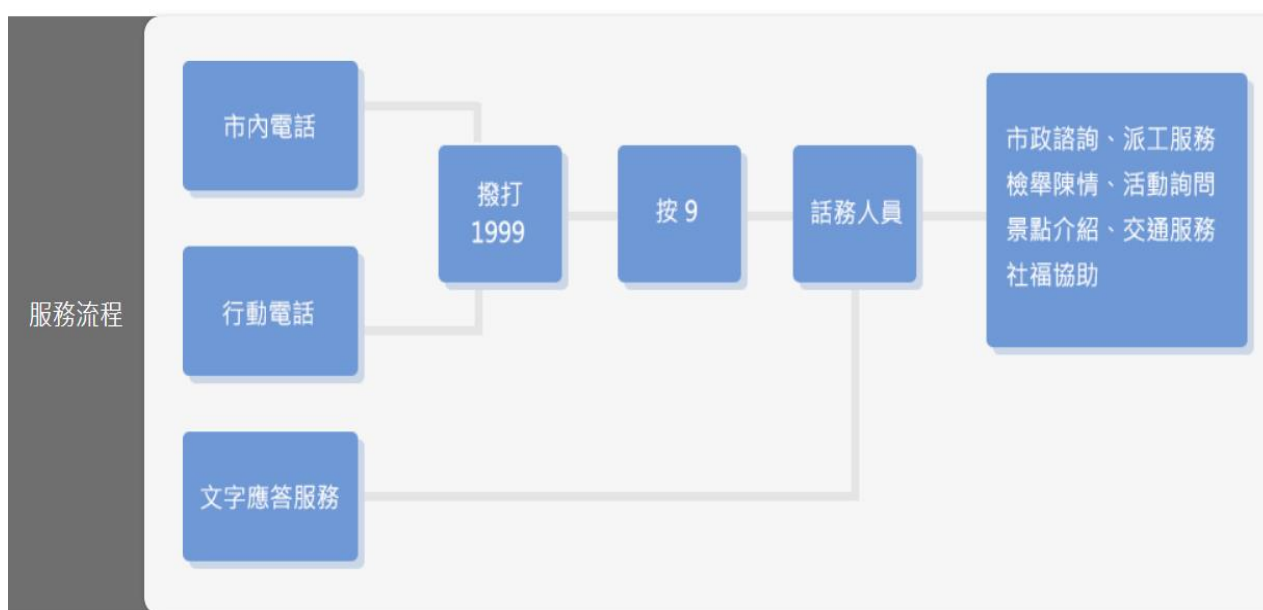
一、服務簡介

臺中市政府於 98 年 7 月 1 日成立便民專線「1999 臺中市民一碼通」，提供 24 小時全年無休服務，專線自 104 年 7 月 1 日起實施通話前 5 分鐘免費，落實使用者付費原則，使 1999 服務效能達到最大化。105 年 4 月臺中市獨創全國，將話務人員由委外營運改為市府自聘之約僱人員，106 年 1 月於研究發展考核委員會下成立話務管理組，專責話務中心營運。107 年 1 月 1 日起順應客服趨勢，提供文字應答服務；108 年起 1999 朝向全方位精緻型話務服務邁進，擴大諮詢範圍，滿足民眾使用上的便利性，無論是要詢問市政業務，或是要通報路面不平、交通號誌維修，隨時撥打 1999 就能獲得快速、便利的服務(服務流程圖如圖一)，服務內容如下：

- (一)諮詢服務：針對一般市政業務、陳情申訴、檢舉案件、公車路線規劃查詢，或非市政業務之諮詢等，由話務人員線上提供民眾說明。
- (二)緊急派工服務：民眾反映事項有立即危害性質，例如環境公害污染舉發、道路坑洞、路燈故障、危險廣告招牌等緊急派工服務共 23 項，話務人員受理後即時通報權責機關查處。
- (三)陳情檢舉服務：民眾陳情申訴、檢舉或建議市政業務相關事項，話務人員受理後，分由權責機關妥處回應。

- (四)活動查詢:提供本市各項活動內容諮詢、重大市政活動(如臺中購物節、中台灣元宵燈會、市民野餐日)資訊反映及查詢服務。
- (五)手語視訊服務:為提供聽語障市民多元便捷反映管道,自 101 年 3 月啟用 Skype 手語視訊服務,Line 於 103 年 10 月啟用。
- (六)文字應答服務:提供網路文字使用介面,民眾可利用電腦或手機等行動裝置,不受電話地域性影響快速反映,話務人員可同時服務 3 位民眾,提升服務效率。
- (七)網路電話服務:接通後直接由話務人員為您服務。

圖一 1999 臺中市民一碼通服務流程圖



資料來源: 本會話務管理組

參、議題分析

本市 1999 便民專線話務量近 6 年每年平均受理 79 萬 9,656 件,話務量本因手機逐漸普及逐年下降,110~111 年因疫情影響話務量始遽增,整體而言,話務量件數由 106 年 85 萬 7,722 件增至 111 年 92 萬 8,724 件,增幅為 8.28%。(表一)

表一 臺中市 1999 便民專線近 6 年話務量統計表

單位：件

	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年
話務量	857,722	765,147	720,450	687,224	838,670	928,724

資料來源：本會公務統計報表

一、以 111 年與 110 年話務量比較：

(一)111 年度話務量 92 萬 8,724 件，含文字應答 2 萬 874 件，總進線量 90 萬 7,850 件，話務量前三名分別為諮詢案件 15 萬 4,086 件(占 16.59%)、派工案件處理回報 13 萬 2,270 件(占 14.24%)、陳情申訴 11 萬 2,296 件(占 12.09%)。

110 年度話務量 83 萬 8,670 件，含文字應答 1 萬 5,521 件，總進線量 82 萬 3,149 件，話務量前三名分別為諮詢案件 22 萬 4,120 件(占 26.72%)、陳情申訴 11 萬 3,840 件(占 13.57%)、派工案件處理回報 11 萬 3,784 件(占 13.57%)(如表二、圖二)。

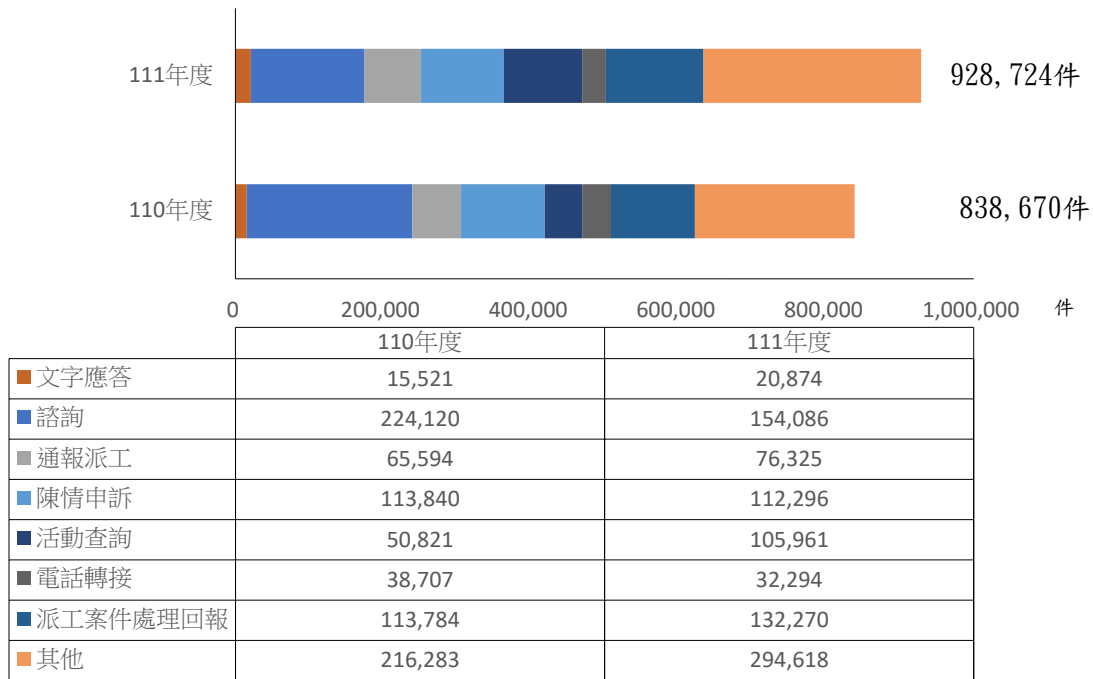
表二 臺中市政府 1999 便民服務工作成果表

單位：件、%

年度	話務量	文字應答	總進線量	諮詢	通報派工	陳情申訴	活動查詢	電話轉接	派工案件處理回報	其他
110 年度	838,670	15,521	823,149	224,120	65,594	113,840	50,821	38,707	113,784	216,283
111 年度	928,724	20,874	907,850	154,086	76,325	112,296	105,961	32,294	132,270	294,618
增減數	90,054	5,353	84,701	-70,034	10,731	-1,544	55,140	-6,413	18,486	78,335
增減率(%)	10.74%	34.49%	10.29%	-31.25%	16.36%	-1.36%	108.50%	-16.57%	16.25%	36.22%

資料來源：本會公務統計報表

圖二 臺中市1999專線話務量



資料來源:本會公務統計報表

(二)111 年與 110 年服務成果比較，因疫情再度嚴峻致話務量顯著增加(表二、圖二)，分析如下：

1. 111 年度國內新冠肺炎疫情再次升溫，受中央各項防疫政策調整，以及停電、豪大雨等多項因素影響，總體話務量增加 9 萬 54 件，增幅主要與疫情有關(統計於活動查詢類別)；另為提升通報效率，於 5~7 月疫情爆發期加強行銷文字應答服務，使用量較 110 年度明顯增加三成以上。
2. 承上，111 年度諮詢類別案件大幅減少，係與智慧型手機及網路普及，且民眾對防疫之規定流程有一定程度瞭解，可自行查閱有關；由整體話務量鉅增可見，無論防疫、就醫轉介及市政業務，民眾進線 1999 頻率仍屬甚高，顯見市民仍仰賴 1999 專線，亦即代表透過 1999 著實能有效地協助民眾解決問題，深受信任與使用。

二、另以案情緊急或具危險性之派工服務 23 大類為分析標的(表三)，以 111 年及 110 年前十大項目數據供各機關作為施政參考。

表三 派工服務 23 大類	
1. 停車場內違規停車或身障停車格遭占用	13. 流浪狗通報處理
2. 市區道路橋樑人行道等坑洞結構損壞處理	14. 坡地違規開發檢舉案件
3. 人手孔破損處理	15. 排水道溢、淹水事件處理
4. 路燈故障處理	16. 緊急坡地坍塌處理
5. 影響公安之路樹處理	17. 雨水下水道孔蓋等設施緊急處理
6. 工廠、營建及營業場所噪音舉發	18. 河川及區域排水護岸崩塌處理
7. 環境公害污染舉發	19. 河川區盜採砂石事件處理
8. 道路無主垃圾清運	20. 污水下水道孔蓋等設施緊急處理
9. 公園設施環境維護管理	21. 污水下水道用戶接管新建工程緊急處理
10. 交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復	22. 綠地、園道設施環境維護管理
11. 危險廣告招牌	23. 重劃區道路、人行道等坑洞、結構損壞處理(含路燈)
12. 遊民通報處理	

備註:因疫情通報非常態性派工，固不列入派工服務項目。

資料來源:本會話務管理組

111 年及 110 年派工前十大項目依序為環境公害污染、道路無主垃圾清運、路燈故障處理、交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復、重劃區道路人行道等坑洞及構損壞處理(含路燈)、流浪狗通報處理、工廠營建及營業場所噪音舉發、公園設施環境維護管理、影響公安之路樹處理、遊民通報處理，2 年度排序皆相同。111 前十大項目總案件數為 4 萬 6,384 件，較 110 年 5 萬 3,219 件整體減少 6,835 件(-12.84%)。

減少主要原因係因 111 年新冠疫情嚴峻，中央流行疫情指揮中心宣布全國進入第三級疫情警戒並制定相關管制措施，民眾外出減少，故前 10 大通報派工案件數相對減少(如表四、圖三)，惟為便利民眾另新增疫情通報項目，故派工總體案件數仍較 110 年成長。

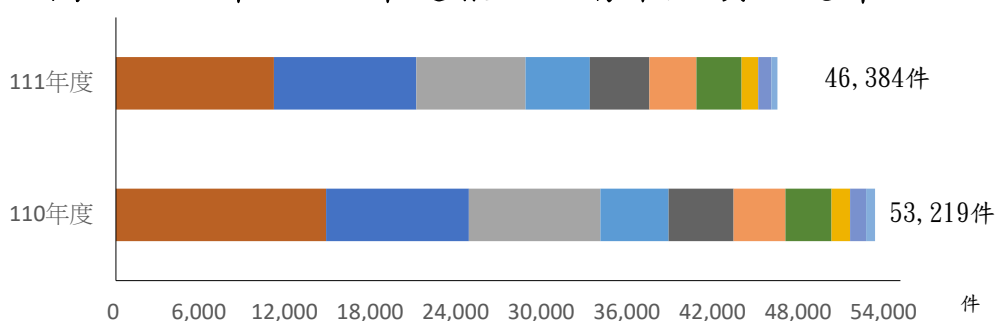
表四 111 年及 110 年通報派工前十大項目統計表

單位：件、%

	環境公害污染	道路無主垃圾清運	路燈故障處理	號誌不亮申報修復	道路等結構損壞處理	流浪狗通報處理	工廠營建營業等場所噪音	公園設施環境維護管理	影響公安之路樹處理	遊民通報處理	合計
110 年度	14,724	10,020	9,225	4,775	4,557	3,648	3,213	1,315	1,124	618	53,219
111 年度	11,067	10,001	7,644	4,524	4,165	3,292	3,178	1,163	913	437	46,384
增減數	(3,657)	(19)	(1,581)	(251)	(392)	(356)	(35)	(152)	(211)	(181)	(6,835)
增減率(%)	-24.84%	-0.19%	-17.14%	-5.26%	-8.60%	-9.76%	-1.09%	-11.56%	-18.77%	-29.29%	-12.84%

資料來源：本會話務管理組

圖三 111年及110年通報派工前十大項目統計



	110年度	111年度
■ 環境公害污染	14,724	11,067
■ 道路無主垃圾清運	10,020	10,001
■ 路燈故障處理	9,225	7,644
■ 號誌不亮申報修復	4,775	4,524
■ 道路等結構損壞處理	4,557	4,165
■ 流浪狗通報處理	3,648	3,292
■ 工廠營建營業等場所噪音	3,213	3,178
■ 公園設施環境維護管理	1,315	1,163
■ 影響公安之路樹處理	1,124	913
■ 遊民通報處理	618	437

資料來源:本會話務管理組

肆、結論

臺中 1999 市民一碼通成立至今已有 14(98.7~111.12)年，隨著科技及資訊日新月異進步，話務服務不限只有市政業務，對於「非市政」問題也積極協助民眾，這些問題也顯示出 1999 的價值並賦予一個意義，就是 1999 市民專線不只反映民意，更要解決民眾的問題並重視公共服務的品質，市政府不能再無視這些問題，不論是過去既有的，還是現在發生的，都是以提升民眾的服務滿意度為目標，不僅是對 1999 市政服務滿意，更重要的是對整個市府各項服務滿意，以及對服務品質的重視，進而打造更友善便利的民主城市。