



暖心服務 多元便捷



臺中市民一碼通



主任委員 吳皇昇  
108年10月8日



04:30

A hand is holding a white rectangular sign. The sign contains three lines of text. The first line is '臺中1999您好！', the second is '敝姓 😊，', and the third is '很高興為您服務！'. The text is in a bold, sans-serif font. The first and third lines are in black, while the second line is in red. The smiley face emoji is orange. The hand is visible at the top and bottom edges of the sign.

臺中1999您好！

敝姓 😊，

很高興為您服務！

1



# 前言

☛ 臺中1999於98年7月成立，24小時全年無休，累計話務量已逾1,330萬通



☛ 每月平均進線量超過6萬通，話務滿意度可達99%

# 1999運作及使命



服務  
第一線

用心傾聽、暖心關懷  
兩大服務理念

三方資訊  
暢通即時

市政  
小幫手



# 四大服務項目

獲報屬須緊急處置者，由1999立即通報派工處理  
(EX.紅綠燈不亮)

市政諮詢 

一般性市政諮詢服務



派工通報

陳情申訴 

受理民眾陳情、申訴、具體反映及建議之非派工案件



活動詢問



# 擴大諮詢服務範圍

請問最近的  
郵局在哪?

龍井到台中  
的火車票價?

請問新光三越周年  
慶?

第二市場顏記肉  
包何時營業?

什麼時候會天黑?

蕭敬「騰」  
怎麼寫??

自108年  
起，擴大諮  
詢服務範  
圍，讓民眾  
更便利的查  
詢資訊

諮詢不限  
市政服務

市政諮詢

派工通報

今年服務887件  
月均近百件

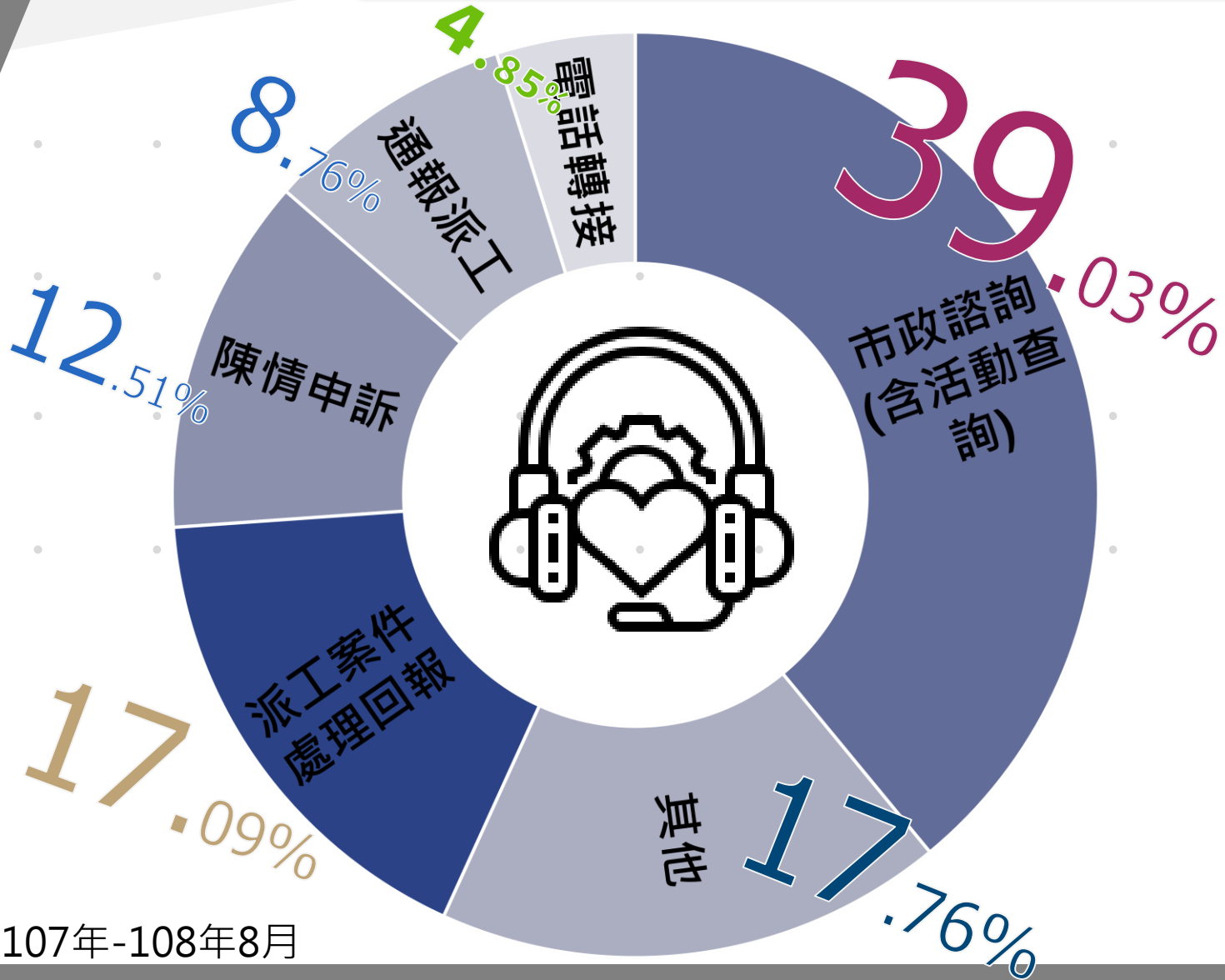


2

# 焦點數據



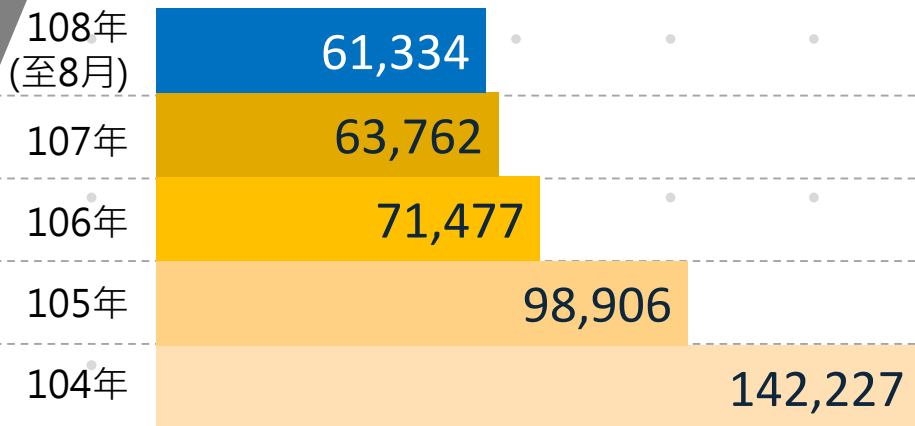
# 進線類別



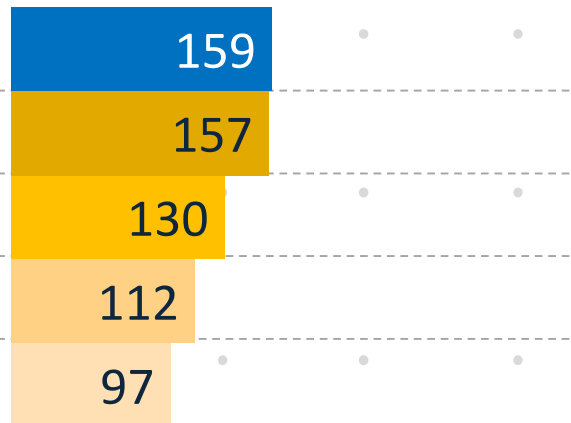
統計時間：107年-108年8月

# 營運績效

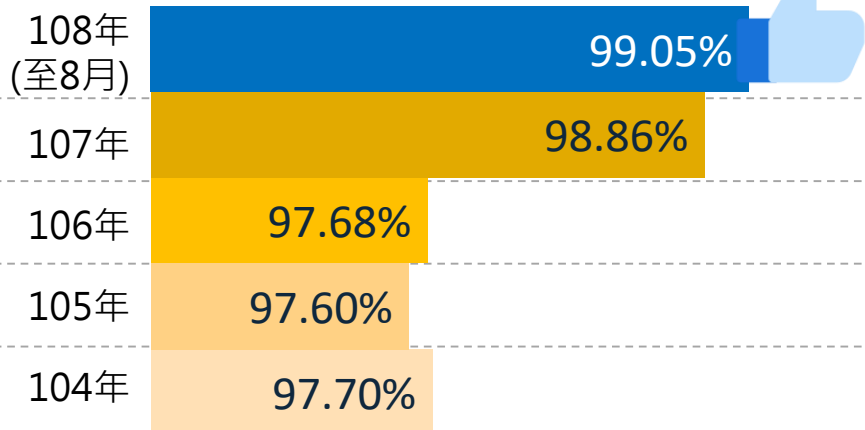
## 月均話務量(通)



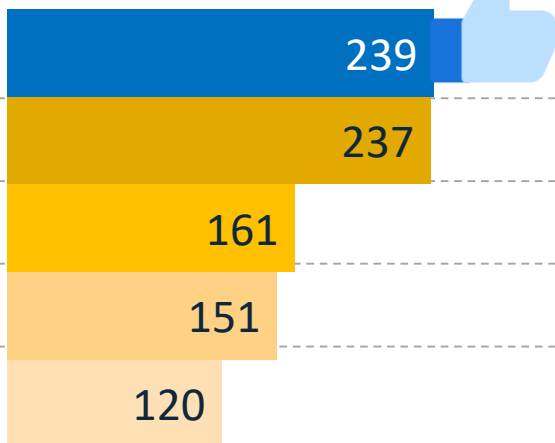
## 通話時間(秒)



## 話務滿意度(%)



## 月均口頭讚美(件)



3



# 陳情及派工

# 陳情案件受理情形



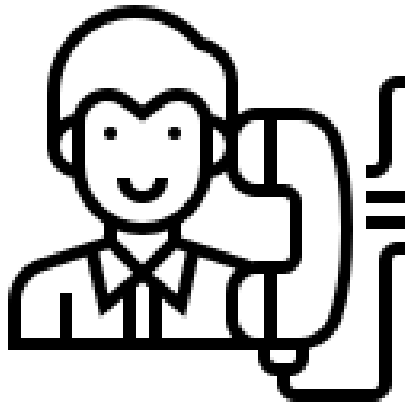
## 陳情办理流程

1999受理

權責機關  
收辦

機關回復  
民眾

機關研考  
人員結案



### 受理陳情

**6萬3,484件**

(統計時間:108年1至8  
月)

- 處理期限  
檢舉：14天  
非檢舉：6天



## 派工處理流程

1999通報

24小時不分  
假日即時通報

權責單位  
處理

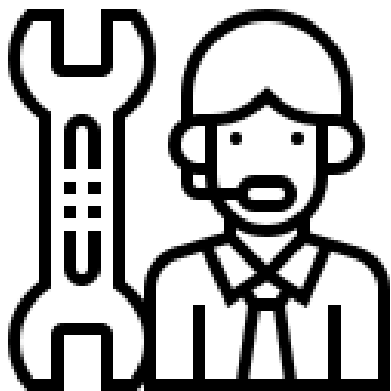
催辦處理進度  
主動向民眾說明

結果回報  
1999

確認處理結果

結案

統計分析結案滿  
意度調查結果



### 受理派工

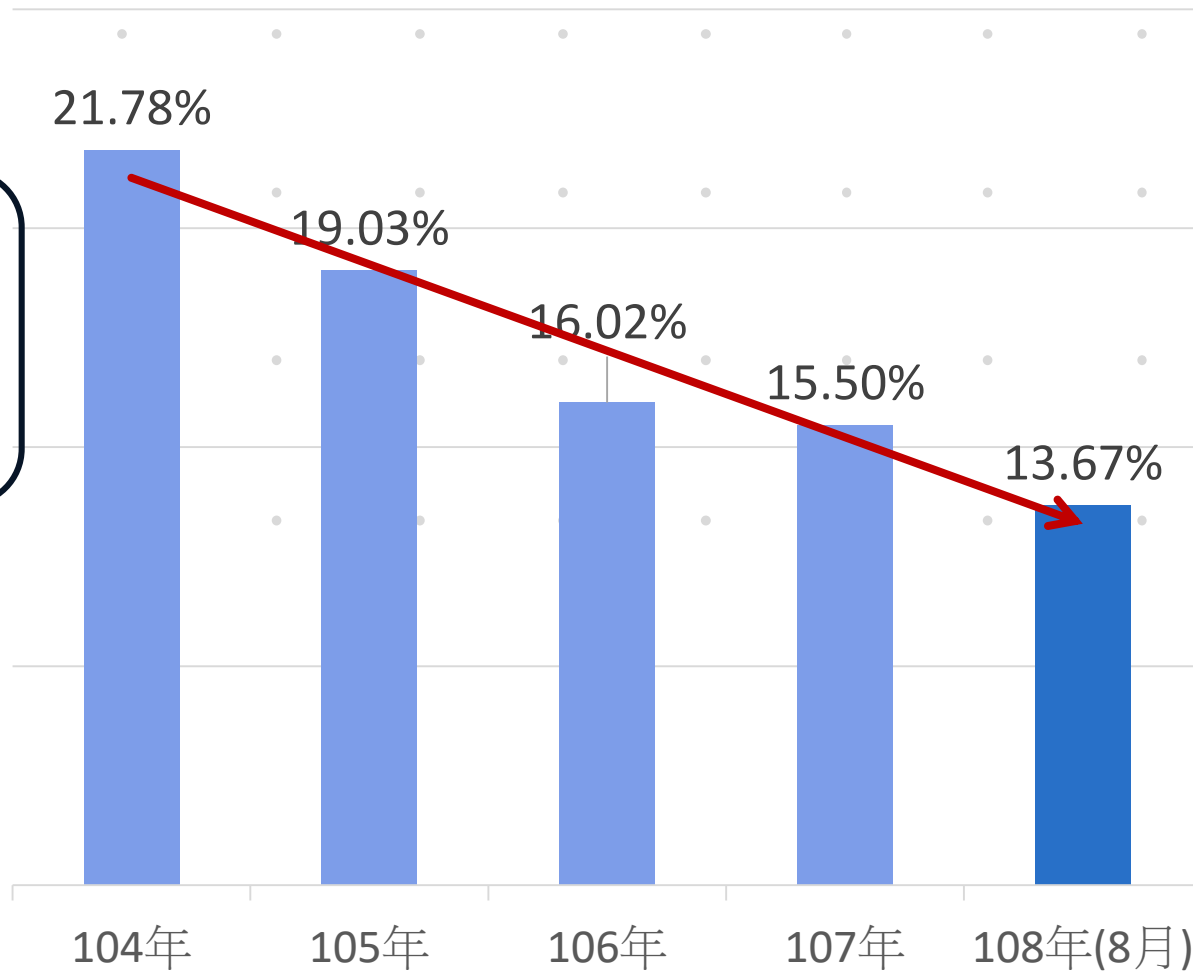
**4萬5,711件**

(統計時間:108年1至8  
月)

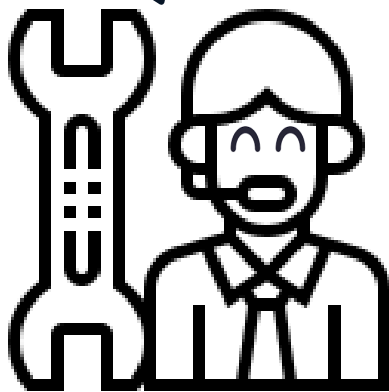
- 處理期限  
24~72小時  
急迫性2小時  
(不分例假日)

# 派工結案品質持續進步

## 派工結案不滿意度



積極稽催管考  
派工結案品質  
越來越好



4



結語



# 跨區域專線服務

我是臺北人，  
我想參加臺中  
購物節抽豪宅  
活動



在臺中的朋友  
請撥**1999**  
(前5分鐘免費)

外縣市朋友請撥  
**(04)2220**  
**-3585**

我們住高雄，好  
喜歡爵士音樂節  
喔~請問搭高鐵  
到臺中後要如何  
到會場呢



# 多元服務受理管道



除了電話服務專線外，我們還有…



網路電話

網路傳輸撥話  
通話時間可達10分鐘



文字應答

即時文字對談  
電子檔案上傳

107年上線至今，月均近千件，滿意度達8成以上



本市1999 Line ID：  
taichungcity1999

關懷有愛 服務無礙  
聽語障朋友限定♥

Skype手語視訊及LINE服務



本市1999Skype帳號：  
taichung1999\_1或  
taichung1999\_2

對內與各機關保持良好互動關係



民意好反映  
療癒好情緒

對外提供專業+暖心的精緻型服務

報告完畢  
感謝聆聽

