

# 臺中市政府研究發展考核委員會 1999 話務服務作業規範

中華民國 106 年 12 月 4 日中市研話字第 1060016880 號函訂定，  
並自 106 年 12 月 7 日起生效。

- 一、臺中市政府研究發展考核委員會為提升 1999 話務服務效率及品質，妥善配置話務服務資源，特訂定本規範。
- 二、民眾進線 1999 反映事由，未完整提供資料時無預警斷線，致無法完整受理，應回撥陳情人確認案情，並以回撥一次為原則，避免濫用；如民眾係以行動電話進線，回電遇未接聽情形，應留言語音信箱或簡訊文字告知單位及聯繫事項等。
- 三、民眾進線 1999 要求轉知臺中市政府所屬機關相關承辦人，應請民眾提供具體事由，未提供者，1999 得拒絕轉知，如已提供則應確實轉知。但拒絕轉知或轉知不成功者，須作成紀錄備查，以利後續民眾查詢。
- 四、各機關申請調閱 1999 受理案件之錄音及紀錄，應符合調查案件所需，以書面(便簽、公函或電子郵件)向臺中市政府研究發展考核委員會申請，並應敘明事由、協助事項及調閱範圍。  
前項所稱錄音及紀錄係指 1999 電話錄音檔及民眾進線口述後，由話務人員登載之資料。
- 五、1999 錄音檔案保存年限比照人民陳情案件保存年限辦理。但儲存設備許可者，得繼續保存。