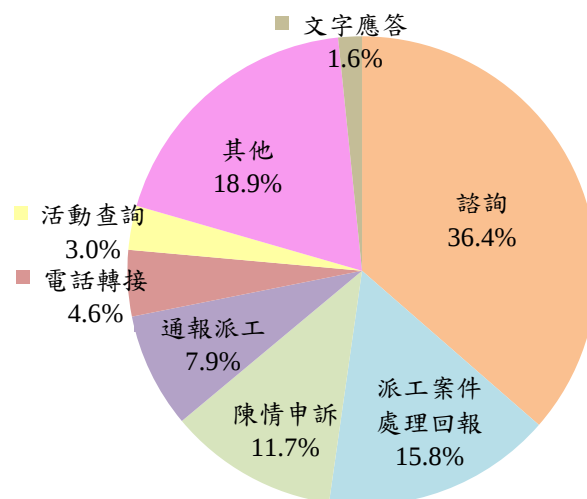


【提要】107 年「1999 臺中市民一碼通」便民專線話務量計 76 萬 5,147 件，月平均 6 萬 3,762 件，其中以諮詢服務占 36.4% 為最多。

臺中市政府 107 年度「1999 臺中市民一碼通」便民專線包含電話進線 75 萬 2,646 件與文字應答服務 1 萬 2,501 件，話務量總計 76 萬 5,147 件；以諮詢服務 27 萬 8,624 件(占 36.4%)及派工案件處理回報 12 萬 1,178 件(占 15.8%)共占 52.2% 為大宗；受理陳情申訴 8 萬 9,387 件(占 11.7%)再次之，其中以

107 年 1999 臺中市民一碼通受理案件分類圖



資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會
備註：因 4 捨 5 入致細項加總不為 100%。

「交通違規」占陳情申訴案件 6.5% 最高，其次為「公車誤點、脫漏班」占 4.1% 及「駕車行為管理」占 3.9%；接續為受理通報派工 6 萬 690 件(占 7.9%)，其中以「環境公害污染」占通報派工案件 21.1% 最高，其次為「路燈故障或損壞」占 15.3% 及「道路垃圾清運」占 11.2%。

與 106 年度比較，總話務量減少 9 萬 2,575 件(-10.8%)，與電話諮詢數量明顯減少有關，因近年智慧型手機及網路普及，民眾可自行查詢公車或市政活動相關資訊。而 107 年活動查詢電話則因花博活動致大幅增加 1 萬 9,532 件(521.8%)。

1999 臺中市民一碼通便民專線服務成果表

單位：件、%

項目	話務量 (總計)	文字 應答	電話進線量						
			諮詢	派工案件 處理回報	陳情 申訴	通報 派工	電話 轉接	活動 查詢	其他
106 年	857,722	...	329,784	103,943	79,471	61,789	20,699	3,743	258,293
107 年	765,147	12,501	278,624	121,178	89,387	60,690	34,917	23,275	144,575
增減數	-92,575	...	-51,160	17,235	9,916	-1,099	14,218	19,532	-113,718
增減率	-10.8	...	-15.5	16.6	12.5	-1.8	68.7	521.8	-44.0

資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會

備註：1. 文字應答服務自 107 年 1 月 1 日起上線。

2. 其他欄包含總機轉入、肯定讚賞、系統測試、民眾情緒安撫、無效騷擾、非本府權責及未歸類等情況。