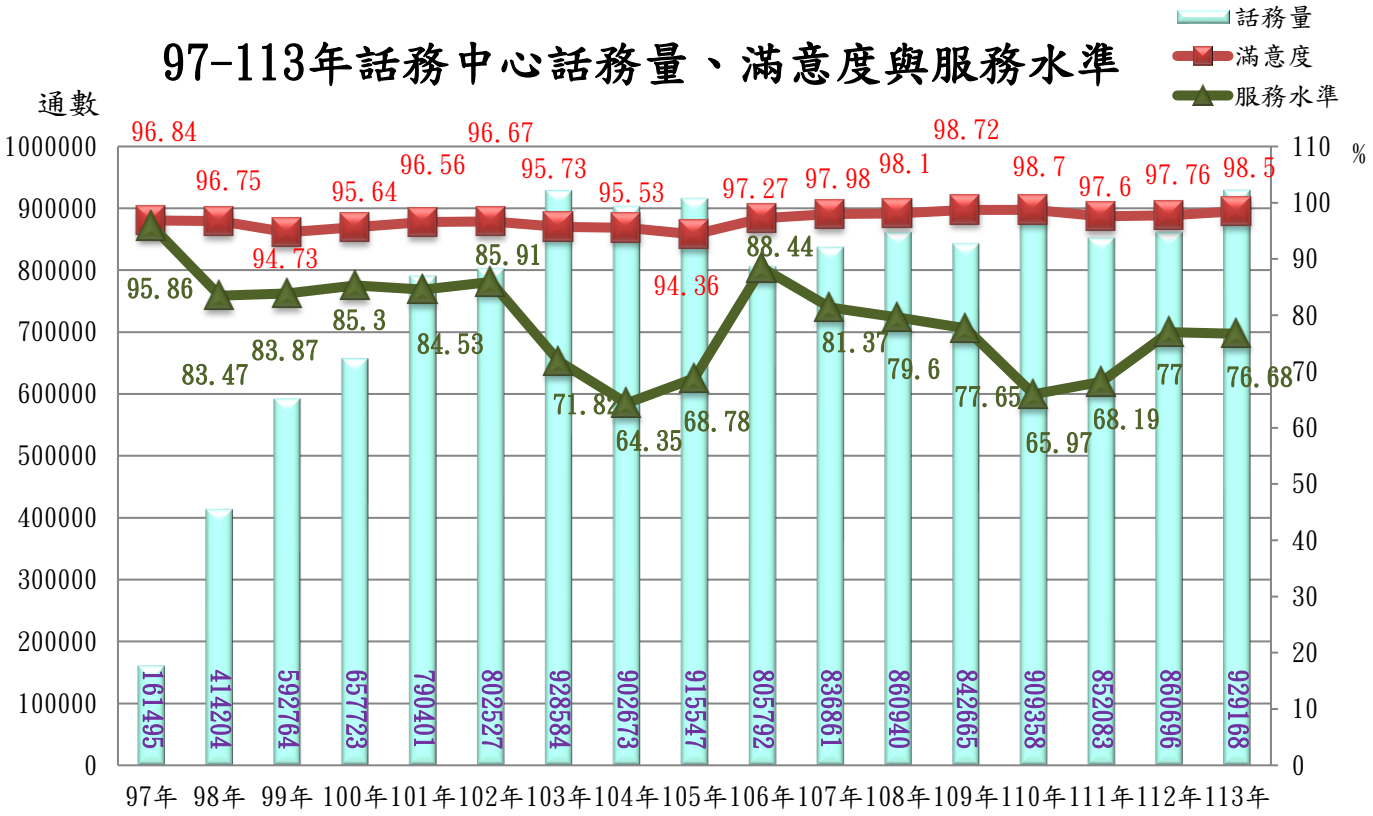
聯合服務中心 114 年 9 月份
為民服務各項成果

本會聯合服務中心(含 1999 話務中心)為 24 小時服務窗口，受理民眾諮詢與陳情事項，受理來源為電話、e-mail、傳真、書面、臨櫃及網路等，其中民眾陳情事項透過 1999 話務中心、市長信箱、聯合服務中心臨櫃業務及「高雄數位市民|市政服務」網站等多重管道予以錄案辦理，茲將各項為民服務成果分述如下：

壹、1999 話務中心部分

一、歷年話務量及滿意度

1999 話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，由話務人員提供 24 小時全方位單一窗口服務，並建置派工通報系統，加速處理與民眾生命財產安全息息相關之反映事項。而 97 年至 113 年之話務量、滿意度及服務水準趨勢，如下圖所示：



備註： 1. 話務量：市民撥打服務專線(1999)電話通數之統計。
2. 滿意度：市民使用服務專線(1999)結束後，由話務人員調查使用者滿意度之統計。
3. 服務水準：市民撥打服務專線(1999)電話後，話務人員於 20 秒內接通率，意指：話務人員於 20 秒內接通，服務水準為 100%，未於 20 秒內接通之通話數越高，服務水準越低。

二、113 年話務量及滿意度

本月 1999 話務總處理量為 74,149 通(含進線量 51,963 通及外撥 22,186 通)，電話服務滿意度為 99.39%、服務水準為 85.89%。

三、本月總話務量及話務進線、外撥量比較

本月總話務量為 74,149 通，與前月相比減少 4,769 通，與去年同期相比增加 3,518 通；進線量為 51,963 通，與前月相比減少 3,972 通，與去年同期相比增加 1,755 通；外撥量為 22,186 通，與前月相比減少 797 通，與去年同期相比增加 1,763 通。

四、諮詢類案件

民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 8,520 件，線上立即回覆率為 99.98%，諮詢案件以「查詢府外、民間機構電話、地址」為最多，其次為「動物屍體」。

五、錄案類案件(人民陳情、派工通報)

(一)人民陳情案件

1. 本月應辦案件共計 18,177 件，其中新增受理案件為 12,629 件，結案件數為 12,639 件，尚有 5,538 件持續辦理中。

1. 逾期未結案件中，以台電高雄營業處 78 件、中華電信股份有限公司 77 件、經濟發展局 46 件為多。台電高雄營業處以反映「管線問題、人孔、溝蓋鬆動、路面填補不實」為多；中華電信股份有限公司以反映「孔蓋鬆動、路面填補不實」為多；經濟發展局以反映「土石(陸砂)、天然液化石油氣、工業管線、太陽光電、加油(氣)站、事業單位、能源管理等、工商稽查:民有市場督導」為多。

2. 機關辦理情形及案件類型

本月人民陳情應辦案件前三名機關為工務局、交通局、環境保護局。工務局：應辦案件 4,044 件，其中以反映

「建管業務:公寓大廈管理」為最多，其次為「行道樹維護管理」。交通局：應辦案件 3,700 件，其中以反映「道路交通設施:標線」為最多，其次為「道路交通設施:標誌、反射鏡及導引設施」。環境保護局：應辦案件 2,716 件，其中以反映「動、植物影響環境衛生」為最多，其次為「環境髒亂」。

(二)派工通報案件

1. 民眾來電反映之問題倘涉及安全應立即修復者，話務中心設有派工項目，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理，本月應辦件數共計 9,242 件，解管案件 7,458 件。

2. 機關辦理情形及案件類型

本月份派工通報案件前三名機關為環保局、公園處、農業局。環保局：應辦案件 2,397 件，以反映「環境衛生:動物死屍」為最多，其次為「環境衛生:街道清理、污染」。公園處：應辦案件 2,025 件，以反映「路燈:維護管理立即處理」為最多，其次為「公園、濕地及綠地:維護管理(立即處理)」。農業局：應辦案件 1,532 件，反映類別為「農林畜牧業:捕蜂捕蛇業務」，其次為「動物防疫保護:動物(犬貓)救傷」。

(三)簡訊發送錄案編號服務

110 年 10 月 8 日啟動簡訊發送錄案編號服務，只要民眾反映案件時登錄手機號碼，系統於成案和結案時，會將案件編號及辦理情形查詢網址以手機簡訊傳給民眾，便利自行上網查詢，本月發送 35,725 通。

六、其他服務類通話

其他類通話計有 7,866 件，係指民眾進線查詢案件、各機

關回報派工案件處理情形、電話轉接、抱怨或讚美等無須錄案之通話。

貳、聯合服務中心臨櫃部分

此係負責提供民眾臨櫃諮詢服務、錄案服務(協助錄案至線上即時服務系統【人民陳情】案件追蹤辦理)及法律諮詢等業務，服務總數共計 2,338 件，說明如次：

一、 臨櫃諮詢部分：

此係提供民眾現場諮詢及協助立即聯繫業務單位回覆處理，本月共計服務 1,837 人次。

二、 錄案服務部分：

此係協助臨櫃民眾就所提需求錄案至線上即時服務系統（人民陳情）案件，以利追蹤後續辦理情形。本部分案件數已納入上述「錄案類（人民陳情）案件」案件數中，本月計有臨櫃錄案件 60 件（包括臨櫃 13 件、書面【含郵寄】47 件、傳真 0 件)。

三、 法律諮詢部分：

本月共計提供 441 人次諮詢服務。

參、「高雄數位市民|市政服務」網站相關數據

「高雄數位市民|市政服務」(網址：https://kgo.kcg.gov.tw)整合市長信箱與派工通報功能，業於 111 年 1 月 20 日正式上線，並於 111 年 3 月起接替「高雄一指通 APP」受理市民線上錄案，本月錄案件數為 170 件。

另主計處已針對 1999 陳情案件，運用 AI 語言模型協助進行文字摘要與重點提取（分析報告詳如附件 6)，經該處評估，AI 模型處理速度遠優於人工，該報告內容相當具有參考價值。本會已於 114 年 10 月 20 日洽該處了解 AI 語言模型等分析技術內涵，後續將參考該處之經驗，持續精進 1999 陳情案件分析。