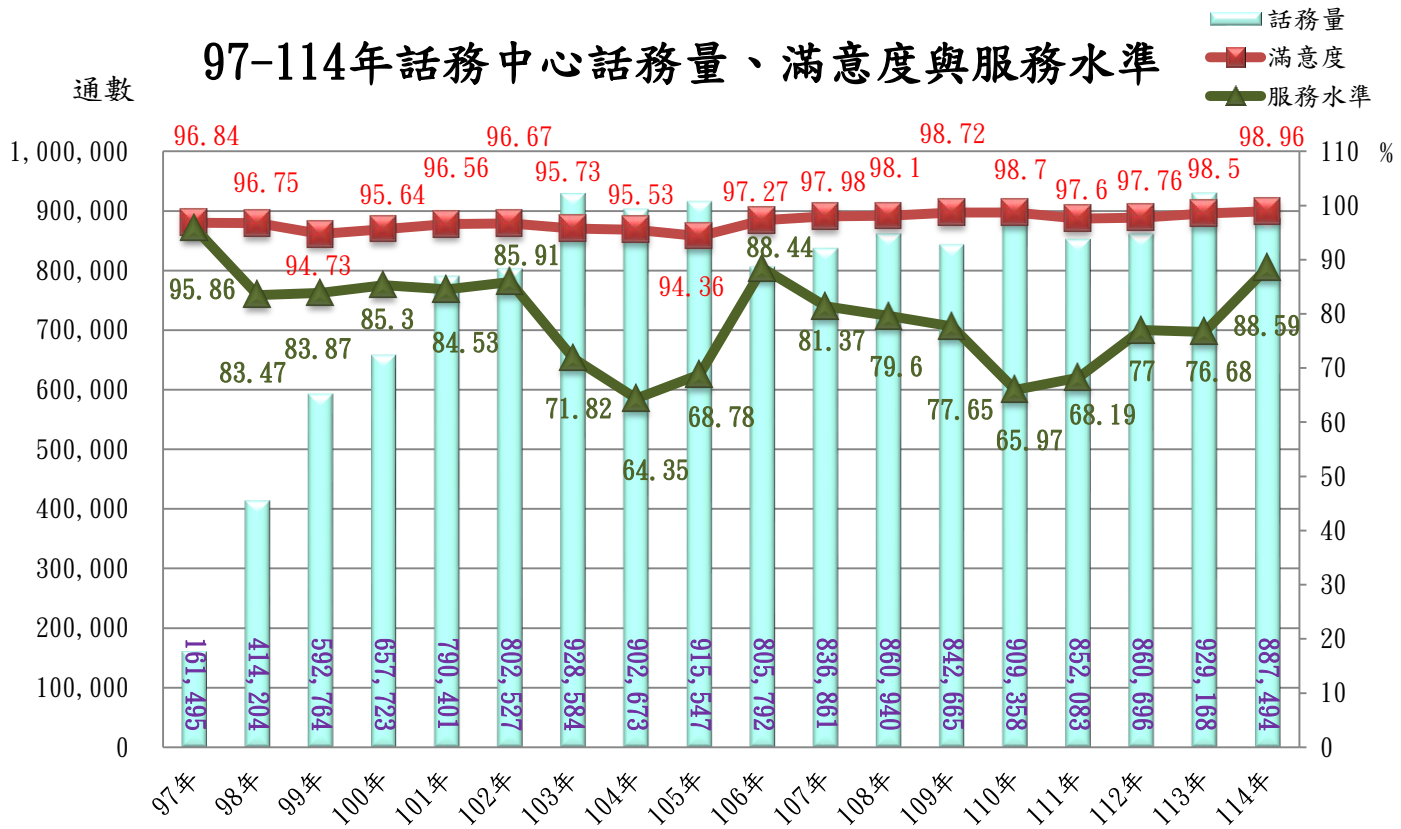
聯合服務中心115年3月份為民服務各項成果報告

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114年之話務量、滿意度及服務水準趨勢，如下圖所示：

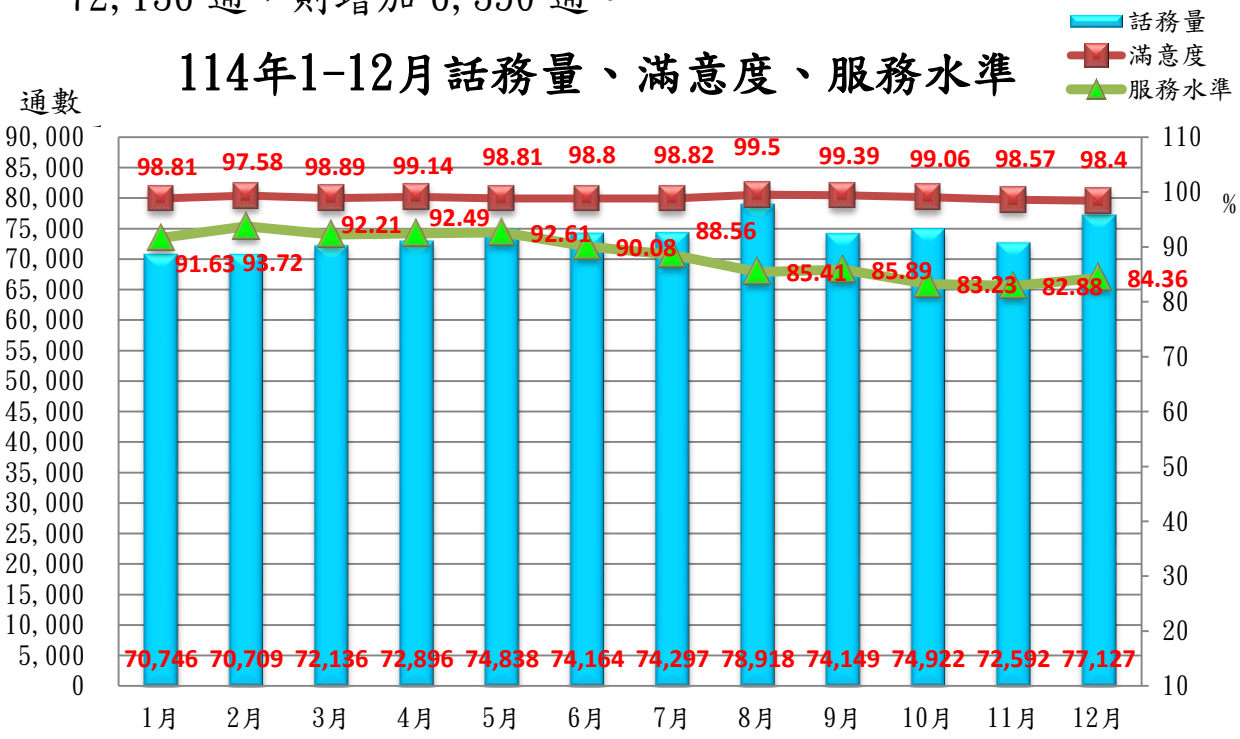


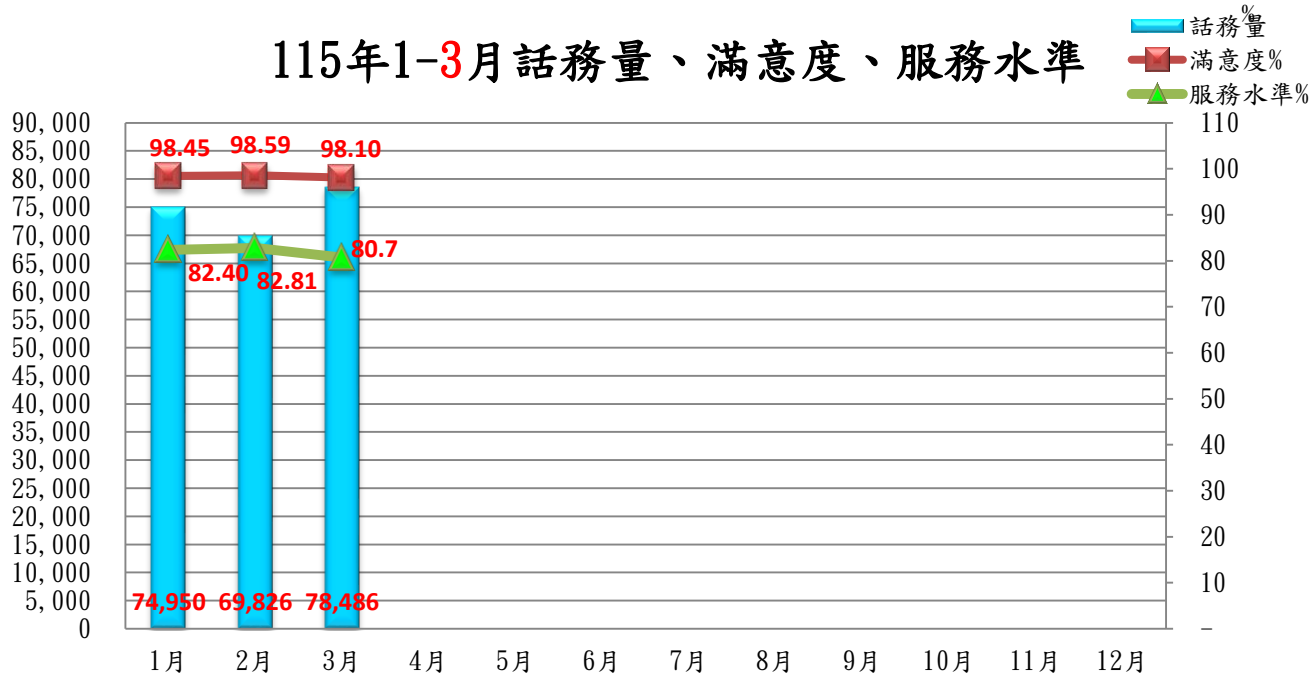
備註：1.話務量：市民撥打服務專線(1999)電話通數之統計。
2.滿意度：市民使用服務專線(1999)結束後，由話務人員調查使用者滿意度之統計。
3.服務水準：市民撥打服務專線(1999)電話後，話務人員於20秒內接通率，意指：話務人員於20秒內接通，服務水準為100%，未於20秒內接通之通話數越高，服務水準越低。

二、115 年 3 月話務量及滿意度：

(一)115 年 2 月份 1999 話務總處理量為 78,486 通(含進線量 54,139 通及外撥 24,347 通)，電話服務滿意度為 98.1%、服務水準 80.7%。(服務水準定義：20 秒內要完成接聽)

(二)115 年 3 月份總話務量較前月增加 8,660 通，較去年同期之 72,136 通，則增加 6,350 通。



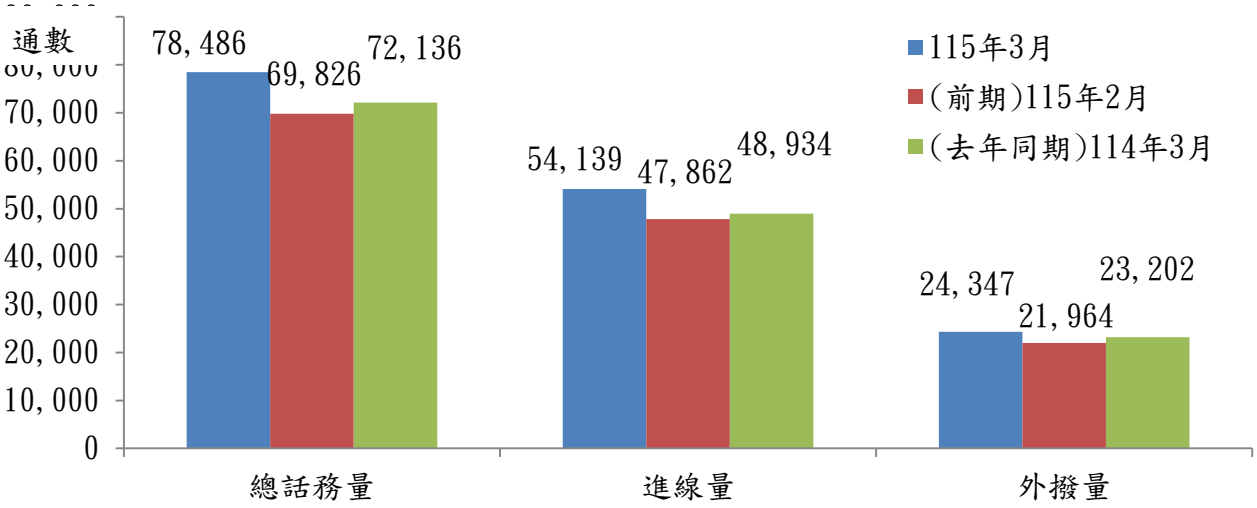


備註： 1. 話務量：市民撥打服務專線(1999)電話通數之統計。
2. 滿意度：市民使用服務專線(1999)結束後，由話務人員調查使用者滿意度之統計。
3. 服務水準：市民撥打服務專線(1999)電話後，話務人員於 20 秒內接通率，意指：話務人員於 20 秒內接通，服務水準為 100%，未於 20 秒內接通之通話數越高，服務水準越低。

三、115 年 3 月總話務量及話務進線、外撥量：

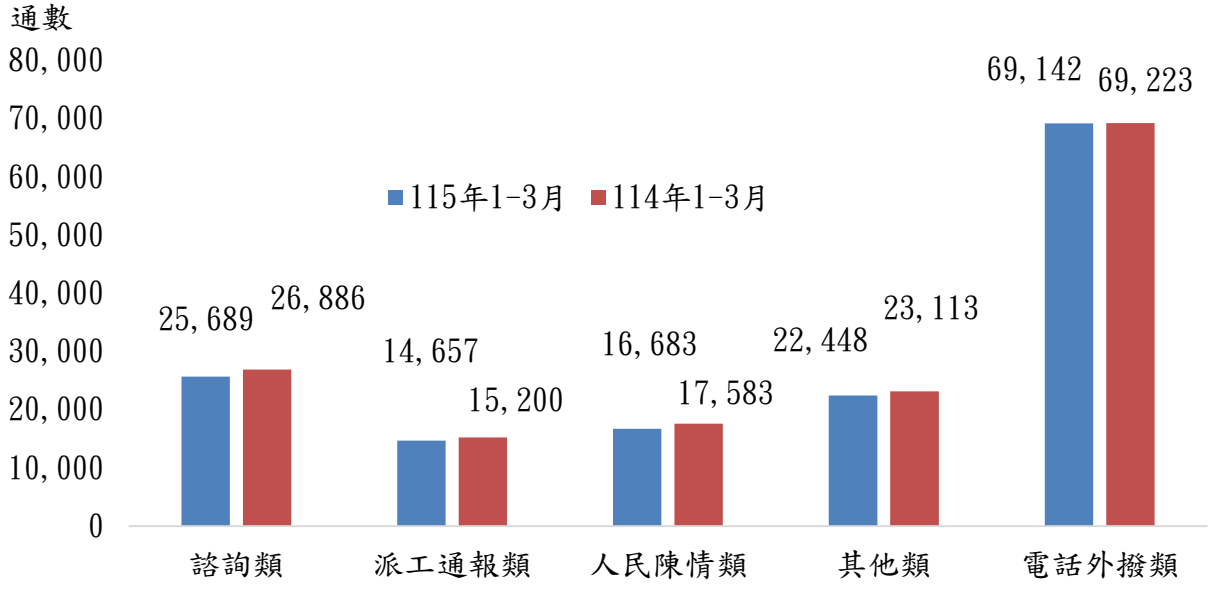
115 年 3 月總話務量為 78,486 通(詳附件 1)，與前月相比增加 8,660 通，與去年同期相比增加 6,350 通；進線量為 54,139 通，與前月相比增加 6,277 通，與去年同期相比增加 5,205 通；外撥量為 24,347 通，與前月相比增加 2,383 通，與去年同期相比增加 1,145 通。

115 年 3 月電話總話務量及進線量、外撥量(與前期去年同期比較圖)



本年度 1 至 2 月累計各類通話量與去年同期相比，諮詢類減少 1,197 通、派工通報類減少 543 通、人民陳情類減少 900 通、其他類減少 665 通、電話外撥類減少 81 通。

115 年 1-3 月諮詢/派工/人民陳情/其他類/外撥類通話量(與去年同期比較)



【小結】：

1. 話務中心的話務服務水準(每通電話 20 秒內要完成接聽)較前月的 82.81%降為 80.7%。本月份民眾主要針對以下議題進線諮詢或反映相關問題:日光海島生活節、植樹節贈苗活動、敬老卡 7 月起點數加碼、2026 高雄櫻花季交通管制(包括：Ubike 營運管制)、馬年文化遶境活動(包括：交通管制、停車指南、廟埕廣場音樂演唱會、媽祖平安券) 、「2026 國際自由車環台公路賽（高雄站)」交通管制、大港開唱、內門宋江陣等。
2. 本月份之諮詢類問題，以「旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收」、「動物屍體」、「查詢府外、民間機構電話、地址」為前三大項諮詢項目，諮詢通數有 8,696 通，約佔諮詢類案件總數之 12.99%。

四、 諮詢類(詳附件 2) ：

115 年 3 月份民眾來電詢問之各類諮詢案件，如下表所示：

本月份諮詢類案件	共計 8,696 件(前月計 8,421 件，去年同期 8,787 件)，比前月增加 275 件。
本月份線上立即回覆率	為 99.95%
本月諮詢案件類型	以「旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收」為最多，其次為「動物屍體」。

五、 錄案類(人民陳情、派工通報、簡訊發送錄案編號服務)：

(一)人民陳情案件(詳附件 3)

115 年 3 月應辦案件共計 22,460 件(上期續辦件數為 4,590 件，新增受理件數為 17,870 件)，已辦結件數為 19,617 件，尚有 2,843 件未辦結持續列管中，結案率為 87.34%。本月逾期案件共計 1,458 件，已辦結 1,141 件，逾期未結案件數為 317 件。

逾期未結案件中，以台電高雄營業處 105 件、經濟發展局 71 件、環境保護局 62 件為多。台電高雄營業處以反映「管線問題」、「人孔、溝蓋鬆動」為最多；經濟發展局以反映「園區或用地之開發及管理:工業用地」、「工商稽查:工廠稽查管理」為最多；環境保護局以反映「環境髒亂」為最多。

1、機關辦理情形

115 年 3 月人民陳情應辦案件前三名機關為交通局、工務局、警察局。

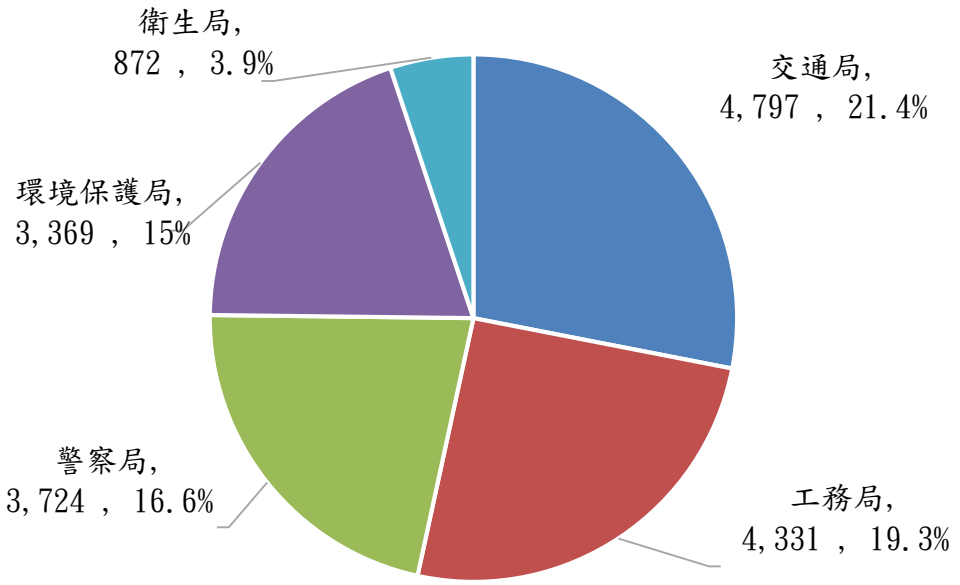
(1)交通局：應辦案件 4,797 件，其中以反映「道路交通設施:標線」為最多，其次為「公車經營管理:公車業務及申訴」。

(2)工務局：應辦案件 4,331 件，其中以反映「建管業務:公寓大廈管理」為最多，其次為「公園、濕地及綠地:維護管理」。

(3)警察局：應辦案件 3,724 件，其中以反映「交通維持:佔用道路」為最多，其次為「交通維持:違規停車」。

115 年 3 月人民陳情應辦件數共計 22,460 件

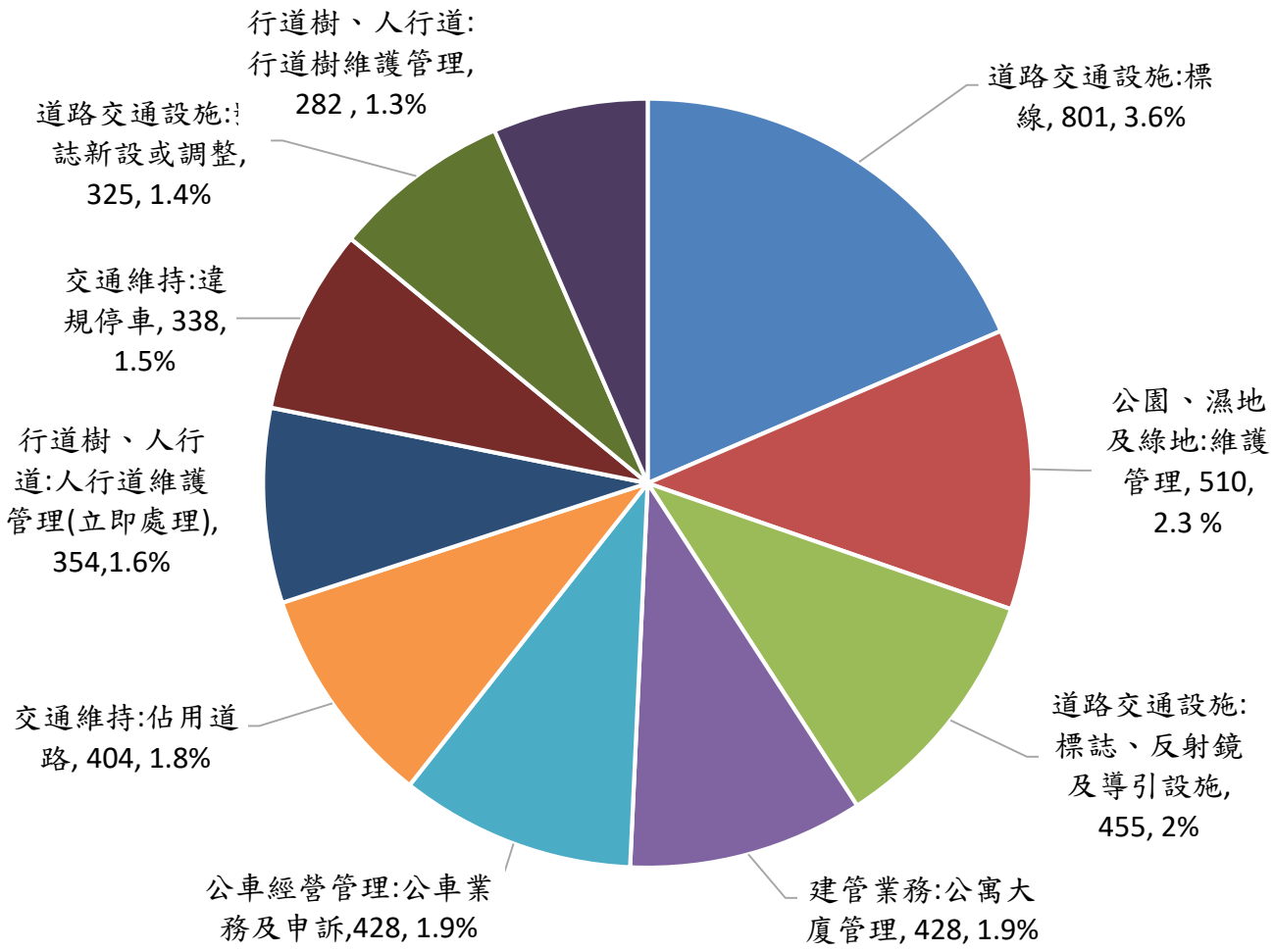
(機關別統計表：前五大局處共計 17,093 件，占 76.1%)



2、案件類型

115 年 3 月人民陳情應辦件數計 22,460 件，其中前 10 大項如下圖：

115 年 3 月人民陳情案件前 10 大項目圖表（前 10 大項共計 4,325 件，僅占總數 19.3%）

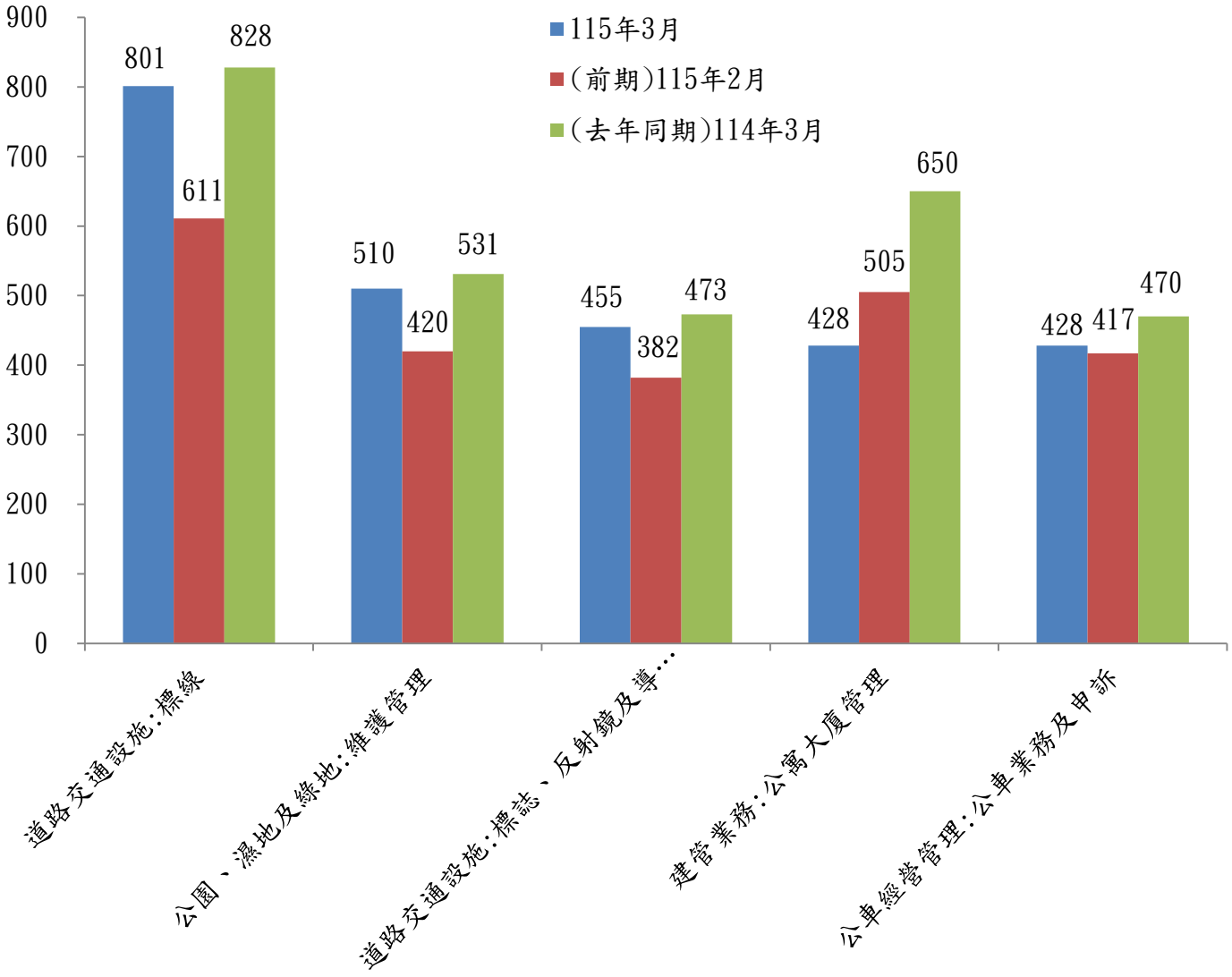


其中前五名項目分析如下圖：

115 年 3 月「道路交通標線」較前月增加 190 件，較去年同期減少 27 件、「公園、濕地及綠地:維護管理」較前月增加 90 件，較去年同期減少 21 件、「道路交通標誌、反射鏡及導引設施」較前月增加 73 件，較去年同期減少 18 件、「公寓大廈管理」較前月減少 77 件，較去年同期減少 222 件、「公車業務及申訴」較前月增加 11 件，較去年同期減少 42 件。

115 年 3 月人民陳情前 5 大項目(與前期、去年同期比較圖)

件數



【小結】:

1. 「道路交通標線」案件較前月增加 190 件，較去年同期減少 27 件，因交通標線涉及用路人之人身安全，應持續補繪並經常維護，保持清晰完整及其有效性能，以確保市民行車安全。
2. 「公園、濕地及綠地:維護管理」案件較前月增加 90 件，較去年同期減少 21 件，民眾反映內容大多為公園、濕地及綠地內雜草叢生或有垃圾及髒亂、設施損壞或危險、公園路燈不亮、建議樹木修剪遷移、植栽維護綠美化等。建議相關機關繼續加強改善民眾反映狀況，讓市民有安全美好的休憩環境。
3. 「道路交通標誌、反射鏡及導引設施」案件較前月增加 73 件，

較去年同期減少 18 件，案件內容包含道路交通設施維護、增設等狀況，因道路交通設施攸關民眾通行之順暢及安全與否，建議持續積極辦理，俾使用路人有更安全、便利的通行空間。

4. **「公寓大廈管理」案件較前月減少 77 件，較去年同期減少 222 件，除原有公寓大廈公安管理問題外，多係反映屋頂、樓梯間或共用空間堆置雜物；噪音、漏水、菸味；停車位等，多屬私權糾紛難以公權力解決之案件，建議分析案件成因，研擬政策持續協助改善。**

5. **「公車業務及申訴」案件較前月增加 11 件，較去年同期減少 42 件，民眾對本市公車服務常有許多建議，建議持續提升公車經營管理品質，提供民眾更加方便與順暢之服務。民眾大多反映公車未按時刻表發車(誤點或脫班)、司機過站不停、態度口氣不佳，以及建議公車路線調整等。因公車係學生或年長者之重要交通工具，建議在規劃路線時優先考量其需求，並持續提升服務品質，以確保民眾享有便捷與舒適的乘車體驗。**

（二）派工通報案件(詳附件 4)

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，115 年 3 月份應辦件數共計 8,865 件，解管案件 7,356 件，尚餘 1,509 件未結案列管中，辦結率為 82.98%。

1、機關辦理情形

115 年 3 月份派工通報案件前三名機關為環保局、農業局、公園處。

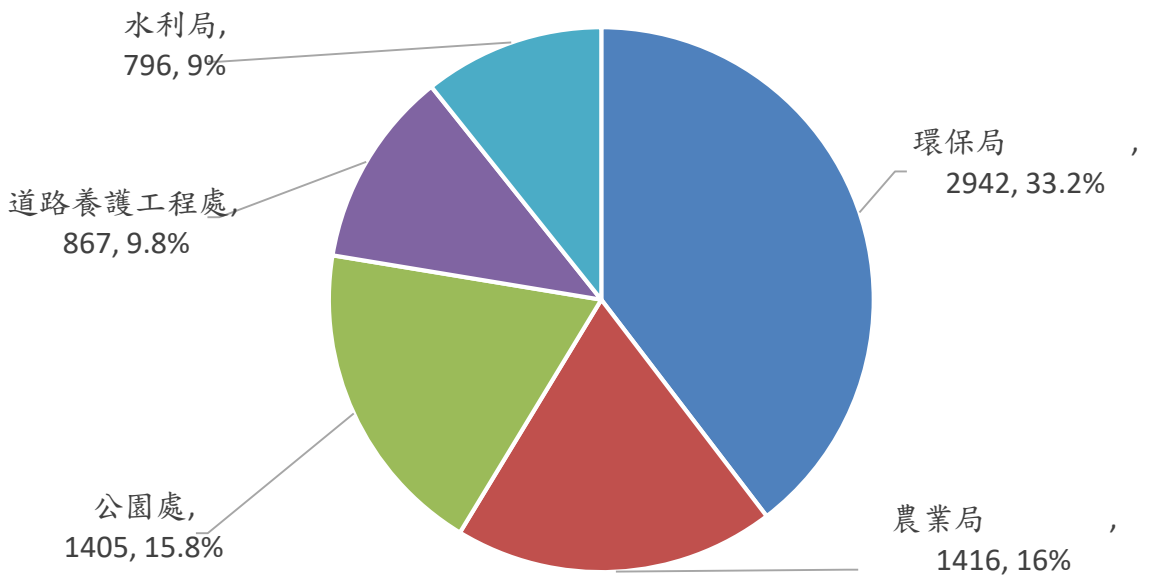
(1) 環保局：應辦案件 2,942 件，以反映「環境衛生:街道清理、污染」為最多，其次為「環境衛生:動物死屍」。

(2) 農業局:應辦案件 1,416 件，以反映「捕蜂捕蛇」為最多。

(3) 公園處：應辦案件 1,405 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」。

115 年 3 月派工通報應辦件數共 8,865 件

（機關別統計表：前五大局處共計 7,426 件，占 83.77%）



2、案件類型

115 年 3 月份派工通報應辦件數計 8,865 件，其中前五名項目如下圖：

(1)「捕蜂捕蛇業務」較前月增加 845 件，較去年同期增加 724 件。

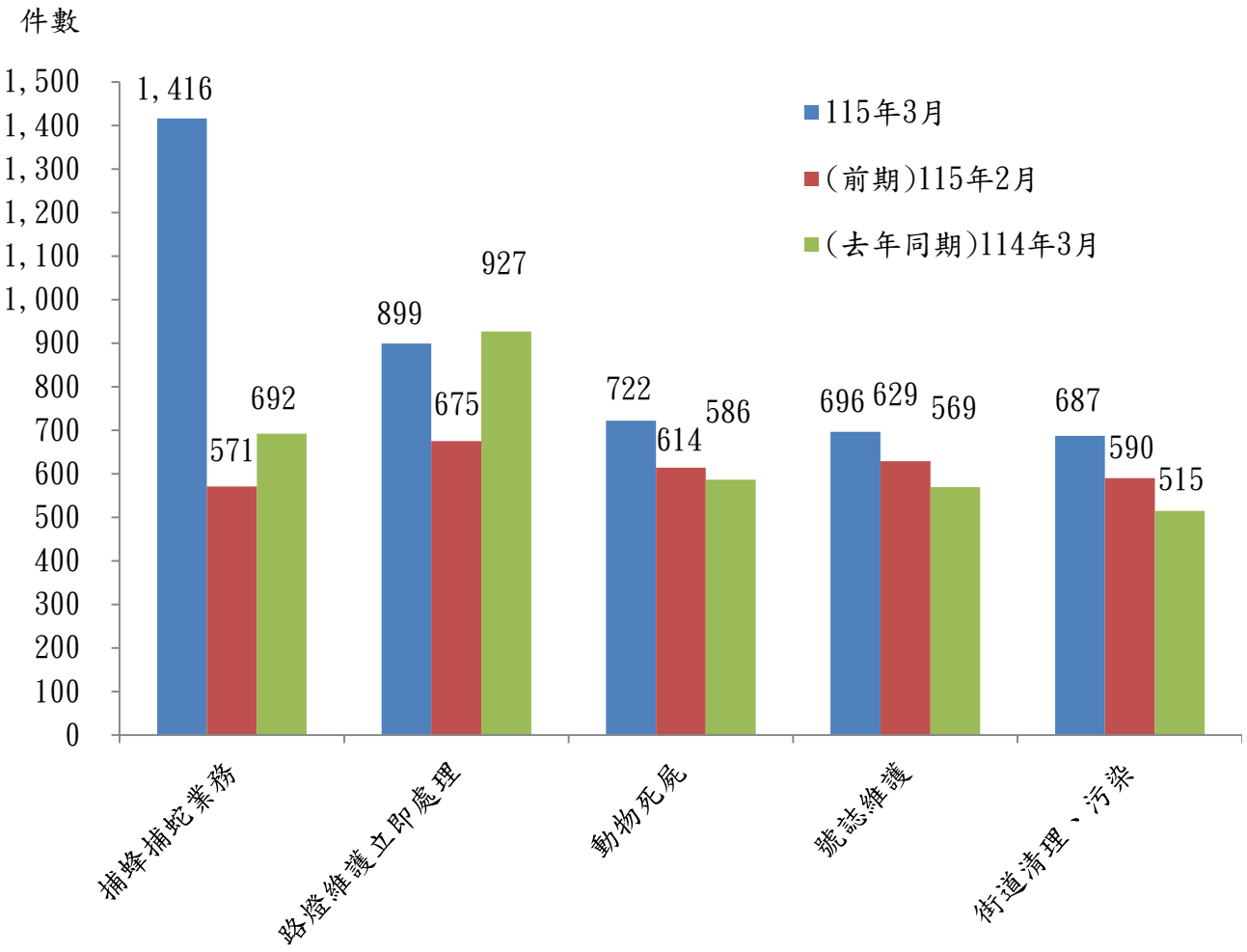
(2)「路燈維護管理立即處理」較前月增加 224 件，較去年同期減少 28 件。

(3)「動物死屍」較前月增加 108 件，較去年同期增加 136 件。

(4)「號誌維護」較前月增加 67 件，較去年同期增加 127 件。

(5)「街道清理、污染」較前月增加 97 件，較去年同期增加 172 件。

115 年 3 月派工通報前 5 大項目(與前期、去年同期比較圖)



【小結】:

1. 「捕蜂捕蛇業務」案件較前月增加 845 件,較去年同期增加 724 件，隨著全球暖化氣溫提高，案件量迅速增加中，由於事涉市民人身安全，建議權責機關獲報後應儘速處置。
2. 「路燈維護管理立即處理」案件較前月增加 224 件，較去年同期減少 28 件，主要係反映路燈故障、白天未熄等情形，建議維護機關儘速於管制時效內修復，以利市民夜間通行安全；並針對老舊路燈設備持續汰換更新。
3. 「動物死屍」案件較前月增加 108 件,較去年同期增加 136 件,因動物死屍易存有傳染病菌，且腐敗後會產生惡臭，影響周遭環境衛生，建請獲報後儘速清除並消毒，以維護環境衛生。
4. 「號誌維護」案件較前月增加 67 件，與去年同期相比增加 127

件，主要係反映交通號誌故障或損壞，由於號誌故障影響市民用路安全甚鉅，建請持續積極修復故障號誌，以維護行車安全。

5. 「街道清理、污染」案件較前月增加 97 件，較去年同期增加 172 件，為維護市容整潔，避免環境髒亂，仍宜積極清理街道及消除污染源，並針對常見的髒亂點加強稽查取締。

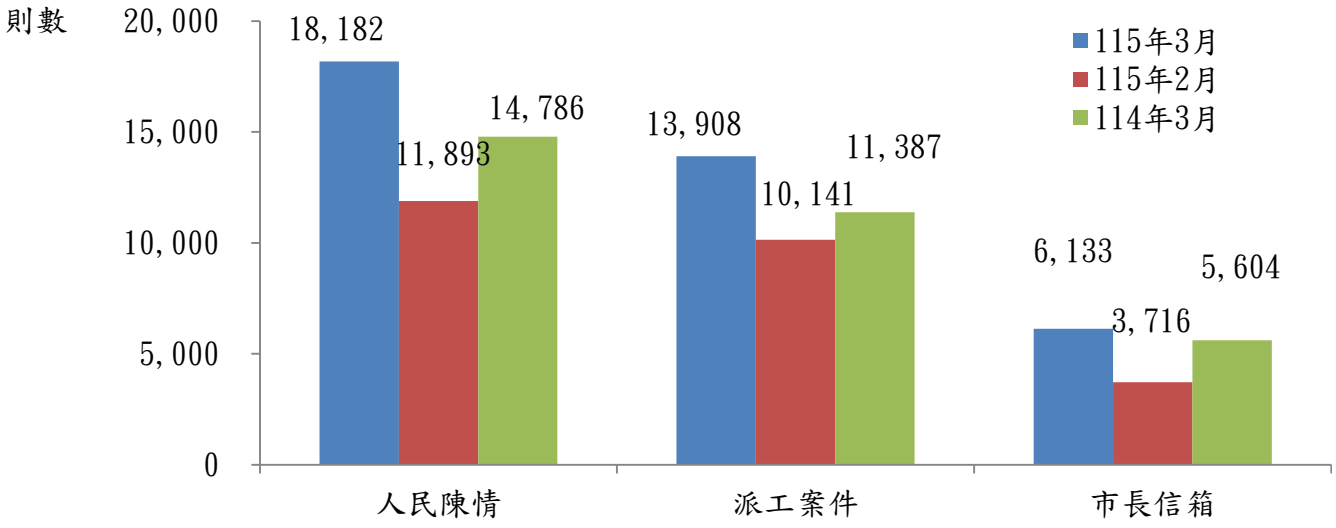
(三)簡訊發送錄案編號服務：

1、民眾反映之陳情、派工案件成案後，系統皆會編號以便管制，以往需請民眾自行記錄，方便後續向 1999 話務中心查詢案件進度，惟仍常有民眾反映忘記錄案編號，以致電話查詢案件辦理進度時，需核對個資及反映內容，較為不便。

2、因此研考會於 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，會將案件編號及案件辦理情形查詢網址以手機簡訊傳送給民眾，便利自行上網查詢，減少民眾進線查案，減輕 1999 話務負擔。

3、115 年 3 月共發送 38,223 則，較前月 25,750 則，增加 12,473 則。本月派工案件計 13,908 則，均以簡訊方式傳送結案訊息，讓話務同仁更有餘裕接聽諮詢及錄案類通話。

近 3 個月簡訊發送量如下圖。



(四)其他類通話：

115 年 3 月其他類通話計有 7,764 通，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，115 年 3 月份服務總數共計 2,172 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機關回覆處理，115 年 3 月份共計服務 1,633 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，115 年 2 月份計有臨櫃錄案件 45 件(包括臨櫃 22 件、書面【含郵寄】23 件、傳真 0 件)。

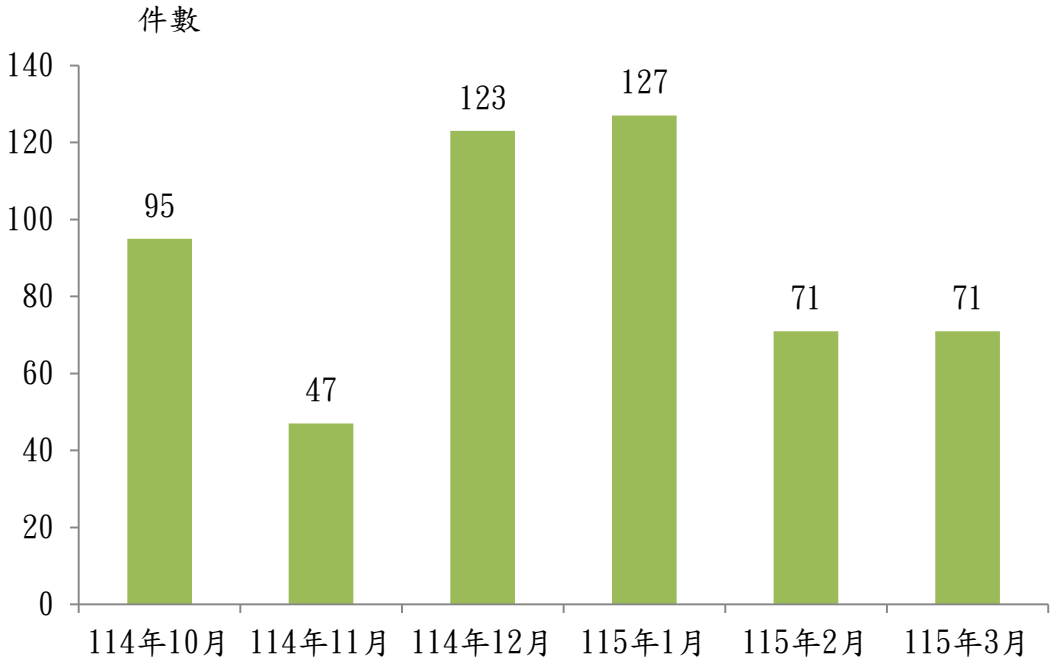
三、 法律諮詢部分：

115 年 3 月份共計提供 494 人次諮詢服務，較前月 298 人次，增加 196 人次，採電話、網路及現場登記等方式預約場次。

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://ktc.kcg.gov.tw/municipal/list)整合市長信箱與派工通報功能，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，115 年 3 月份錄案件數為 71 件。

114 年 10 月至 115 年 3 月「高雄數位市民|市政服務」網站每月錄案量



肆、「1999 真人文字客服」相關數據

為因應不同的使用需求，「1999 真人文字客服」（網址:https://1999webchat.kcg.gov.tw)，於 115 年 1 月 5 日正式上線，在上班日 08:00 至 18:00，提供即時、便利的線上諮詢服務。115 年 1-3 月份民眾進線分別為 296、 211 及 337 人次。

115 年 1 月至 115 年 3 月「1999 真人文字客服」每月進線人次

