

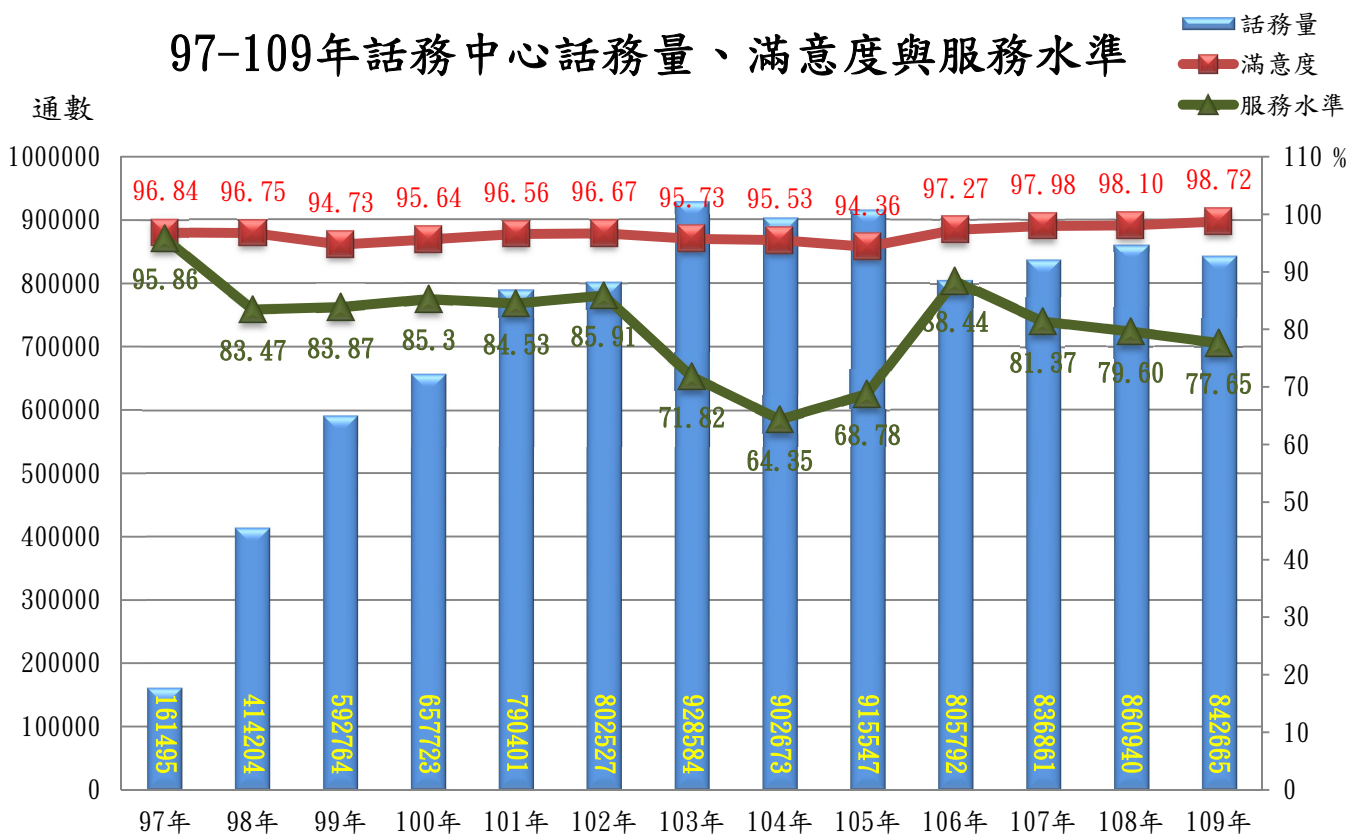
聯合服務中心 110 年 2 月份為民服務 各項成果摘要

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 APP 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一指通 APP 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 109 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、110 年話務量及滿意度

110 年 2 月，1999 話務總處理量為 64,120 通(含進線量 44,872 通及外撥 19,248 通)，電話服務滿意度為 98.8%、服務水準 87.7%。

三、109 年總話務量及話務進線、外撥量比較

本月份份總話務量為 64,120 通，與前期比較為明顯減少 2,072 通，與去年同期比較亦明顯減少 2,856 通。

四、諮詢類案件

- (一)民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 14,104 件，線上立即回覆率為 100%，諮詢案件以「旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」。
- (二) 1999 市民服務專線，為了強化智慧治理，現已結合 AI 技術，自 107 年 11 月 6 日啟用「1999 高雄萬事通智能文字客服」，跳脫傳統一對一人工客服模式，建構全渠道、行動化與智慧化的文字客服平台，如遇到 1999 電話滿線時，即時性對話可以由聊天機器人處理(諮詢類案件)，提供民眾更多且彈性的選擇，輔助 1999 話務同仁，減輕其工作壓力及負擔，並增加處理事務的能量，目前智能文字客服可受理環保、交通、財稅、衛生醫療、社會福利及地政等類別之諮詢。

五、錄案類案件(人民陳情、派工通報)

(一)人民陳情案件

1. 本 2 月份應辦案件共計 14,359 件，其中新增受理案件為 9,318 件，結案件數為 9,612 件，逾期未結案件數 62 件。逾期未結案件中，以中華電信股份有限公司高雄營運處 21 件及台灣電力股份有限公司高雄區營運處 14 件為最多，中華電信公司則以反映「孔蓋鬆動」為最多，其次

為「施工路面填補不實」等問題；台電公司又以反映「人孔、溝蓋鬆動」為最多，其次為「道路路面填補不實、管線工程問題及電線掉落、停電」等相關問題。

2. 機關辦理情形及案件類型

本 2 月份人民陳情應辦案件前三名機關為工務局、交通局、環保局。工務局：應辦案件 3,146 件，其中以反映「公園、濕地及綠地維護管理」為最多，其次為「行道樹、人行道維護管理」；交通局：應辦案件 2,677 件，其中以反映「道路交通設施標線」為最多，其次為「公車業務及申訴」；環保局：應辦案件 2,307 件，其中以反映「環境衛生髒亂」為最多，其次為「廢棄物廢機動車輛」。

(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，2 月份應辦件數共計 6,257 件，解管案件 4,966 件。

2. 機關辦理情形及案件類型

本 2 月份派工通報案件前三名機關為環保局、養工處、交通局。環保局：應辦案件 2,245 件，以反映「環境衛生維護」為最多，其次為「噪音維護」；養工處：應辦案件 1,383 件，以反映「路燈維護」為最多，其次為「公園、濕地及綠地維護」；交通局：應辦案件 463 件，以反映「道路交通設施號誌維護」為最多，其次為「違規停車」。

六、其他服務類案件

其他類案件計有 15,193 件，係指話務進線量 44,872 通，剔除上開諮詢類 14,104 件，錄案類(人民陳情新增案件)9,318

件；(派工通報案件)6,257 件等類型案件以外之案件。

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)、衛生保健及法律諮詢等業務，服務總數共計 2,018 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，2 月份共計服務 2,018 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，12 月份共計有臨櫃錄案件 78 件(包括臨櫃 22 件、書面【含郵寄】56 件、傳真 0 件)。

三、衛生保健部分：

聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，2 月份共計提供 7 人次血壓測量服務。

四、法律諮詢部分：

2 月份共計提供 318 人次諮詢服務。

參、高雄一指通 APP 相關數據

為強化服務品質，擴充多元服務管道，本中心完成開發 APP 應用軟體，於 102 年正式推出第一版，並於 104 年完成應用軟體升級，106 年 6 月重新改版，提供民眾派工通報、市長信箱、市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能。APP 應用程式截至 2 月底止，新增下載量共計 710 次，其中 iOS 系統部分，計 294 次，Android 系統部分，計 416 次，累計下載量達 56,109 次，2 月份 APP 錄案件數為 1,148 件。