

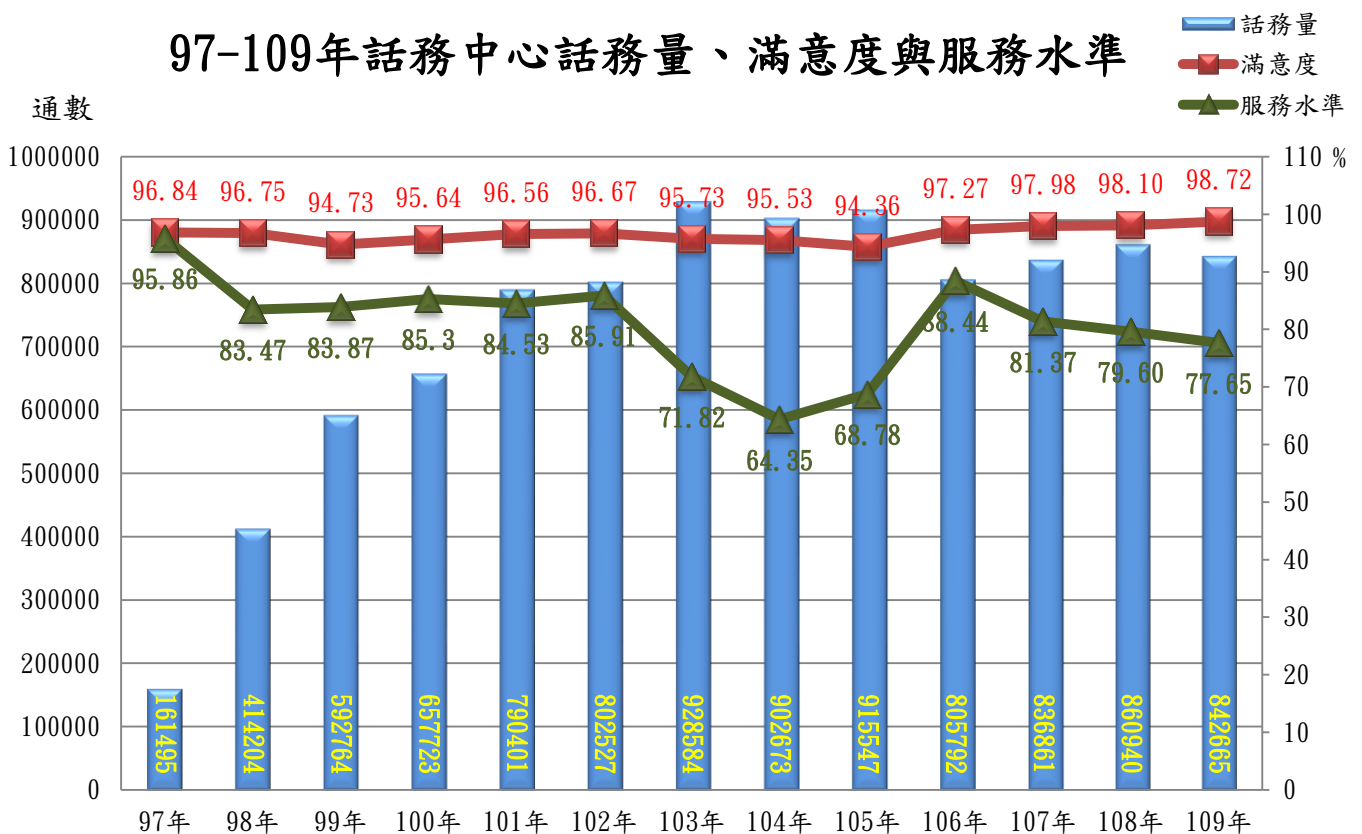
聯合服務中心 109 年 5 月份為民服務 各項成果摘要

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 5 月，1999 話務總處理量為 86,840 通(含進線量 74,825 通及外撥 12,015 通)，電話服務滿意度為 98.9%、服務水準 54.7%。

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 86,840 通，與前期比較為增加 15,030 通，與去年同期比較則增加 16,066 通。

四、諮詢類案件

(一)民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 26,618 件，線上立即回覆率為 100%，諮詢案件以「(肺炎)防疫措施」為最多，其次為「(肺炎)疫情新知」。

(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 5 月份應辦案件共計 25,211 件，其中新增受理案件為 19,283 件，結案件數為 18,079 件，逾期未結案件數 383 件。

逾期未結案件中，以中華電信股份有限公司高雄營運處 44 件及台灣電力股份有限公司鳳山區營運處 40 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 5 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 4,389 件，其中以反映「公寓大廈管理」為最多，其次為「一般違建」；交通局：應辦案件 3,442 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 3,125 件，其中以反映「環境衛生」為最多，其次為「環境衛生髒亂」。

(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，5 月份應辦件數共計 7,110 件，解管案件 5,861 件。

2. 機關辦理情形及案件類型

本 5 月份派工通報案件前三名機關為環保局、養工處、水利局。環保局：應辦案件 2,626 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 1,251 件，以反映「路燈維護」為最多，其次為「道路維護」；水利局：應辦案件 684 件，以反映「溝蓋(渠)問題維護」為最多，其次為「污水管線維護」。

六、其他服務類案件

其他類案件計有 21,814 件，係指話務進線量 74,825 通，剔除上開諮詢類 26,618 件，錄案類(人民陳情新增案件)19,28

3 件；(派工通報案件)7,110 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 2,699 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，5 月份共計服務 2,226 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，5 月份共計有臨櫃錄案件 93 件(包括臨櫃 32 件、書面【含郵寄】61 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，5 月份共計提供 11 人次血壓測量服務。

四、法律諮詢部分：

5 月份共計提供 369 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 5 月底止，新增下載量共計 1,266 次，其中 iOS 系統部分，計 536 次，Android 系統部分，計 730 次，累計下載量達 58,896 次，5 月份 APP 錄案件數為 1,269 件。