

# 「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範

中華民國97年11月3日 府研四字第09734261000號頒布  
中華民國98年5月15日 府研話字第09831750900號修正  
中華民國99年3月12日 府研話字第09930710300號修正  
中華民國99年9月16日 府研話字第09933845200號修正  
中華民國100年1月7日 府研話字第09935167900號修正  
中華民國101年2月17日 府研話字第10130183200號修正  
中華民國104年5月8日 府研話字第10431943000號修正

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府暨所屬各機關（以下簡稱各機關），迅速、確實及有效提供「1999 臺北市民當家熱線」服務（以下簡稱話務服務），特訂定本作業規範。

## 二、**名詞定義**

### （一）話務服務

- 1.「1999 臺北市民當家熱線」提供之話務服務範圍包括：諮詢服務、轉接服務、陳情服務、派工服務。
- 2.諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務；若民眾詢問事項屬中央行政機關或其他地方政府機關之業務範圍，得告知民眾其所屬機關之聯絡電話，俾以作進一步諮詢。
- 3.轉接服務：指由話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。
- 4.陳情服務：指由話務人員受理民眾以電話陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，並輸入單一申訴系統列管之服務。
- 5.派工服務：指由話務人員受理民眾以電話方式申請本府各權責機關派工，並輸入派工系統列管之服務。

### （二）各機關業務窗口

- 1.話務聯繫窗口：由各機關首長指派專責受理話務中心轉接電話、資料更新、業務行政聯繫之窗口；各機關首長應指派專責督導人員至少 1 名，處理話務聯繫窗口業務。
- 2.受理派工案件窗口：由各派工執行機關首長指派專責受理話務中心分派案件之窗口；各機關首長應指派專責督導主管 1 名，作業人員至少 1 名管理派工案件業務。

### 三、 諮詢服務

- (一) 話務人員提供一般性、告知性之諮詢服務，如民眾諮詢涉及行政專業判斷或非市政服務範圍，將轉接權責機關回復或請民眾改撥適當電話洽詢。
- (二) 為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各機關配合辦理下列事項：
  - 1. 各機關應提供業務常見問答資料(FAQ)於「市政網站服務整合性平臺」，並應定期檢視更新並以口語化方式撰寫，以達實用性及適切性。各機關窗口應於收到本府 1999 話務中心建議更新之 FAQ 問題清冊後，於 6 個工作日內於市政網站服務整合性平臺完成資料更新登錄。
  - 2. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿，最晚應於活動當日之前發布於「市政網站服務整合性平臺」，並副知話務中心專責窗口（wa\_callcenter@mail.taipei.gov.tw 及 1999@chainsea.com.tw）。
  - 3. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應將當日報紙（含中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報）刊載與所屬機關相關之重大施政要聞及機關書面回應資料，於當日上午 10 時前副知話務中心專責窗口（wa\_callcenter@mail.taipei.gov.tw 及 1999@chainsea.com.tw）。
  - 4. 本市若發生緊急事件（含防災資訊、市政重大訊息），各機關應於事件發生後 1 小時內副知話務中心。
- (三) 本府各警察分局、本市各市立幼兒園、本市各戶政事務所、本市各地政事務所，以及本市各健康服務中心之業務 FAQ，請各主管機關統一管理維護。
- (四) 本市各區公所之業務 FAQ，請本府民政局協助檢視共同業務資訊之一致性。
- (五) 各機關應於每月 26 日前提報預定於次月辦理之重大事項內容予話務中心專責窗口（wa\_callcenter@mail.taipei.gov.tw 及 1999@chainsea.com.tw）。
- (六) 研考會得邀請各機關就發布之 FAQ 與重大事項內容，派員至話務中心解說。
- (七) 各機關若有相關缺失事項，研考會將以專簽提報檢討缺失機關。

### 四、 轉接服務

#### (一) 各機關處理方式

- 1. 話務人員如無法於業務 FAQ 資料庫獲得解答，或民眾詢問問題涉及行政專業判斷，或無管轄權限回答之問題，將轉接權責機關承辦人回復，承辦人如無法立即回復，應先行登錄，待查明相關資訊後再提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日（4 小時）為限。
- 2. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，若案涉跨單位權責，為避免民眾在線上等候較久，話務人員如聯繫第一個業務單位不願受理，則轉接至

話務聯繫窗口，專責督導人員應先行登錄，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日（4 小時）為限。

**（二）轉接權責機關電話忙線或無人接聽處理方式**

- 1.話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，如忙線並經撥號兩次仍無法順利接通，則將電話轉接至話務聯繫窗口，專責督導人員應先行登錄，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半天（4 小時）為限；專責督導人員應協助了解業務單位忙線是否正常。
- 2.科室人員如全部參加會議或外勤，導致電話無人接聽之情形，其分機電話應事先設定跟隨至其他科室或委請其他科室同仁接聽，協助接聽人員應先行登錄事由，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以半天（4 小時）為限。
- 3.請專責督導人員協助要求機關同仁避免以公務電話聯繫私人事務，俾降低忙線機率，使話務人員得以最快時間完成電話轉接工作。

**（三）各機關應指定人事人員於本府 WebHR 系統更新機關同仁姓名、職稱、聯絡電話及分機等資訊，以及專人於「各機關業務通訊錄查詢系統」更新單位各項承辦業務內容及對應之分機號碼、及至少 4 名之「機關緊急聯絡人通訊錄維護介面」內容資訊，以確保話務人員轉接及通報之正確性。研考會將以專簽提報檢討缺失機關。**

**五、陳情服務**

- （一）話務人員依據「臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第三點及第五點規定受理民眾陳情案件，並透過單一申訴系統進行錄案及後送管制（為 UN 編號開頭），各機關應指派專人擔任收分文工作。
- （二）各機關指派之收分文人員應於每日上午 9 時及下午 2 時上網接受案件，並於 1 個小時內完成分文掛號或轉分至下級機關辦理。
- （三）陳情案件非屬機關權責者，應辦理案件改分；涉及其他權責機關者，應辦理案件加分，有關案件加分或改分作業方式如下：
  1. 加分作業：應於收案後 1 個工作日內，經簽報各機關業務分層負責層級人員同意後，並將簽陳傳真至話務中心，通知話務中心辦理加分作業。
  2. 改分作業：應於收案後 1 個工作日內，經簽報主任秘書或各機關業務分層負責層級人員同意後，並將簽陳傳真至話務中心，通知話務中心辦理改分作業，若需現場勘查始能認定案件權責者，改分時間可延長至 2 個工作日內完成。
- （四）陳情案件如有分辨疑義時，應依本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理。
- （五）陳情案件回復方式

- 1.各機關應依「臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十四點至第十六點規定回復陳情民眾，處理時限除因天然災害致全市停止上班之日數應予扣除調整外，個別機關因其他因素而無法作業者，一律不予調整。
  - 2.陳情案件應經各機關業務分層負責層級人員核定後，依單一申訴系統回復案件標準格式確實填註發文文號、回復日期、處理等級及案件內容。
  - 3.陳情案件處理結果應登錄於單一申訴系統，以利陳情民眾直接上網查詢，或由話務人員於系統查詢案件處理結果後告知陳情民眾。
  - 4.陳情案件之處理時限應依「臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十五點辦理。
  - 5.陳情案件如具時效性，需即時處理者，話務人員得先行以電話通報權責機關處理，嗣後收到該案分文案件，僅需將處理結果登錄於單一申訴系統，無須重複派員處理。
  - 6.無法於短期內查處答復或需現場勘查之案件，應於原規定時間內將預定辦理期程及初步查處結果登錄於系統，並將處理結果列為 B 等級，俟處理完畢後，再於單一申訴系統填報最終處理情形。惟列為 B 等級之預定辦理期程不得超過 30 日。
- (六) 各機關對同一事由迭次陳情案件及同一陳情人之不同事由陳情案件之處理，應依據「臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十一點及第十二點規定辦理。
- (七) 有關陳情案件列管部分，依「臺北市府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十七點辦理。

## 六、**派工服務**

- (一) 派工系統列管之服務案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附件「派工項目及處理時限表」。
- (二) 話務人員受理派工案件，應請報案人提供姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），如報案人不願提供者，得依行政程序法第一百七十三條及本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第五點規定，告知報案人不予受理。
- (三) 收文及處理時限
  1. 派工案件經話務人員於派工系統登錄「成案」後，由系統自動送出派工通知（e 公務訊息及電子郵件），各機關值勤人員，應隨時注意簽收。若超過 10 分鐘未簽收，則系統會再發送一次通知（手機簡訊、e 公務訊息及電子郵件）。

2. 依案件性質，區分為第一階段及第二階段（如附表），承辦人員於接到派工案件後（處理時限自成案後起算），應於各階段處理時限內處理完畢，並即時回報各機關值勤人員。
  3. 派工案件第一階段管制時限屆滿後 1 小時，由系統自動對承辦人員及業務督導主管送出電子郵件及手機簡訊等稽催訊息。
  4. 派工案件需於第二階段繼續處理者，於進入第二階段後第 3 天及處理期限屆滿前 1 天，由系統自動對承辦人及督導主管送出手機簡訊稽催訊息，各機關督導主管於接到稽催訊息後應即時通知承辦單位人員儘速辦理。
  5. 派工案件處理時限逾期者，系統於每日下午 6 時自動以手機簡訊及電子郵件對承辦人員及督導主管送出稽催訊息。
- （四）派工服務處理完畢後，應將處理結果登錄於派工系統，系統將自動依據民眾要求發送手機簡訊或轉請話務中心辦理電話回復報案民眾，若民眾要求權責機關進一步解釋，則另行錄案或通報權責機關回復。
- （五）派工案件聯繫窗口如有異動，研考人員應於異動前 2 日通知話務中心。
- （六）派工案件，有下列情形之一者，派工聯繫窗口應於第一階段管制時限屆滿前或進入第二階段管制時限後 2 日內，通知話務中心辦理解除列管：
1. 派工內容非屬本機關權責。
  2. 派工地點非屬本機關管轄。
  3. 無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電市民詢問者。
  4. 派工內容非屬本規範六之（一）所示項目。
  5. 派工案件處理過程如發生機關權限爭議問題，應依本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理。
- （七）派工案件雖經解除列管，但案件內容可歸屬本府其他機關權責者，由話務中心改以陳情案件錄案及分派；案件非屬本府其他機關權責者，由原派工機關於案件解除列管後 2 工作日內，函請府外權責機關辦理，並副知話務中心，俾登錄於派工系統，以利查考；案件如認定屬私權爭議案件，原派工機關應將案件處理經過登錄於派工系統後結案。
- （八）民眾謊報及重複通報派工案件之防制方式
1. 同一報案地點於案件辦理時限內重複派工者，各派工執行機關得併案處理。
  2. 各派工執行機關如接獲民眾連續 3 次通報同一地點同一事由之派工案件，皆查無違規或不當情事，得就案件處理事實經過以及建議同一案件爾後不於派工案件受理或有條件受理之理由函知研考會。話務中心於接獲前述函知後，若再接獲民眾檢舉同一地點同一事由之案件，將改以陳情案件錄案及分派，各機關得逕依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」相關規定辦理。

### （九）案件執行成效抽查

- 1.為了解派工案件處理是否落實執行，各督導機關應訂定抽查程序，並指派專人每月定期抽查，十二個行政區每區每項至少應抽查5件，各區案件數不足5件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統。
- 2.研考會每月應派員抽查派工案件處理情形，並將抽查結果登錄於派工系統以及提報市政會議檢討。

## 七、滿意度調查

研考會應對話務服務進行市民滿意度調查，以了解市民對於話務服務品質的感受。

## 八、話務系統維護

- （一）話務系統由本府資訊局負責維護或協調本府公管中心維護（市政大樓電信系統部分），各機關如發現系統問題，應於第一時間通報資訊局，並副知話務中心。
- （二）本府資訊局應提供維護通報窗口予各機關知悉，變動時亦同。
- （三）本府資訊局應指派專人每週出席話務中心業務週報會議，並依據會議決議積極解決異常問題及配合話務需求調整系統功能，以維持話務中心正常運作。

## 九、其他規定

- （一）各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。
- （二）本府各級人員辦理市民熱線分辦任務應注意民眾隱私資料之保護，對民眾隱私資料保護或分辦任務有重大貢獻及重大疏失者，研考會得專案簽報市長辦理獎懲。
- （三）本作業規範未規定之事項，應依本府相關法令規定辦理，如有未盡事宜，得隨時修訂補充之。

附件：「1999 臺北市民當家熱線」派工項目及處理時限表

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
1	工務局	新工處	超過 8 米市區道路坑洞處理	1 小時內到達現場、4 小時內完成緊急修復處理及登錄	15 日內完成回復及系統登錄
2	工務局	新工處	人孔蓋破損處理	1 小時內到達現場、4 小時內完成初步處理及登錄	15 日內完成回復及系統登錄
3	工務局	新工處	超過 8 公尺道路側溝溝蓋損壞	1 小時內到達現場、4 小時內完成初步處理及登錄	45 日內完成回復及系統登錄
4	環保局	環保局	大型廢棄物清運聯繫	1 小時內完成與民眾約定地點與清運時間處理及登錄。若 1 小時內聯絡 3 次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形(含聯絡時間)回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報。	無
5	環保局	環保局	道路油漬	1 小時內到達現場，2 小時內完成處理及登錄	4 小時內完成回復及系統登錄
6	環保局	環保局	道路散落物	1 小時內到達現場，2 小時內完成處理及登錄	4 小時內完成回復及系統登錄
7	工務局	公園處	路燈故障或設施損壞	48 小時內完成初步檢修處理及登錄	1. 線路更換：3 日內完成回復及系統登錄 2. 完全損壞：7 日內完成回復及系統登錄
8	工務局	公園處	路樹處理	48 小時內完成初步修剪或移位處理及登錄	7 日內完成回復及系統登錄
9	工務局	水利處	超過 8 米道路側溝結構損壞	24 小時內完成初步會勘處理及登錄	45 日內完成回復及系統登錄
10	工務局	水利處	河濱自行車道破損	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	14 日內完成回復及系統登錄
11	工務局	新工處	車、人行地下道、涵洞積淹水	無	15 日內完成回復及系統登錄
12	工務局	新工處	道路邊坡坍方	無	90 日內完成回復及系統登錄
13	工務局	新工處	路面下陷掏空	無	15 日內完成回復及系統登錄
14	工務局	水利處	路面積淹水	24 小時內完成初步會勘處理及登錄	14 日內完成回復及系統登錄

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
15	環保局	環保局	場所與設施噪音舉發	3 小時內到達現場稽查處理及登錄	無
16	環保局	環保局	污染舉發(空污、臭味、震動、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生)	4 小時內到達現場稽查處理及登錄	無
17	環保局	環保局	鄰里無主垃圾清運	1. 當日下午 4 點前通報，當日 4 小時內清除完成及登錄 2. 當日下午 4 點後通報，次日中午 12 時前清除完成及登錄	無
18	環保局	環保局	雨水下水道側溝清淤	24 小時內完成與民眾約定清疏時間。若 24 小時內聯絡 3 次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形(含聯絡時間)回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報	7 日內完成回復及系統登錄
19	交通局	交通管制工程處	交通號誌異常	6 小時內處理及登錄	12 日內完成回復及系統登錄
20	交通局	交通管制工程處	交通標誌損壞、傾斜	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
21	交通局	交通管制工程處	交通號誌桿損壞或電纜線垂落	24 小時內完成安全措施設置之處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
22	自來水處	自來水處	用戶無水、漏水報修	2 小時內到達現場勘查處理及登錄	96 小時內完成修復及登錄(72 小時內完工)
23	民政局	各區公所	8 公尺以下市區道路坑洞處理	4 小時內完成緊急修復處理及登錄	15 日內完成回復及系統登錄
24	民政局	各區公所	8 公尺以下道路側溝溝蓋損壞	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	45 日內完成回復及系統登錄
25	民政局	各區公所	8 公尺以下道路側溝結構損壞	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	45 日內完成回復及系統登錄
26	動保處	動保處	動物虐待傷害	3 小時內抵達現場處理及登錄	8 日內完成回復及系統登錄