

內政部服務專線電話
整體規劃及推動策略之評估
建議報告書

提交單位：程曦資訊整合股份有限公司

版本：v2.1

日期：中華民國 98 年 12 月 10 日

目 錄

目次		項目	頁次
壹		前言摘要	3
貳		計畫目標	5
參		內政部暨所屬專線服務電話評估及分析	6
	一	調查方法及內容	6
	二	現況分析	10
	三	建議方案	28
		(一) 新單一電話服務專線定位	29
		(二) 經營模式建議	30
		(三) 號碼類型建議	31
		(四) 短、中、長期規劃與重點工作	36
		- 前置期	38
		- 第一期計畫	53
		- 第二期計畫	88
		- 第三期計畫	98
肆		地方政府 1999 分析	105
	一	調查方法及內容	105
	二	現況分析	109
		(一) 各縣市基本資料比較	109
		(二) 各地 1999 比較	113
	三	現行 1999 經驗彙整及建議	129
伍		結論與建議	138

壹、前言摘要

近年來台灣客服產業的從業人口逐漸增加，其價值也被企業所重視。客服產業水平分布，橫跨所有垂直產業，如銀行、電信、保險、製造業、資訊業等，隨著消費者意識抬頭，各行業客服中心愈發突顯其重要性，電話客服人員需講求服務品質、快速回應並有效地解決顧客問題，以促成融洽的顧客關係與達成顧客滿意。客服產業在漸以服務產業為主的台灣尤其重要，也成為絕對的發展趨勢！目前在全球性金融海嘯影響下，人民對政府期待與要求相對增加，因此客服產業在政府單位所扮演的角色也益加重要。

由於「服務型政府」的理念已被廣為接受，「政府客服中心」的概念乃應運而生，希望藉由整合政府機關專線電話，提供諮詢、通報、轉介等單一窗口服務；然而因業務範疇及權責上的差異，中央及地方政府單一服務專線的定位與角色扮演亦有所不同。中央部會是政策規劃及相關法令頒布的單位，因此中央之單一服務專線所扮演的應該是政策諮詢，而非事務執行的角色。此外，中央負責之業務內容因涉及法令解釋、政策解讀等權責問題，非地方政府之客服中心能直接回應，然而內政部身為中央政府第一大部會，其負責之民政、戶政、地政...等事務與民眾之生活多所關連，上述之民生相關問題雖無急迫性與即時性，但民眾仍會有法規諮詢上之需求，因此中央仍應成立一專責單位，扮演政策諮詢、後送案件進度掌控之工作，並將相關案例及處理情形放置在網站上，以減少民眾的重覆性詢問，並藉以了解民意關切之重點與走向。

由於內政部及所屬機關所負責之業務範圍甚廣，其所屬之專線規模、資源分配、營運模式也不盡相同，因此本案第一階段工作針對內政部暨所屬機關專線服務電話進行調查與分析，藉以了解各專線電話目前營運現況及服務績效，初步制定專線服務績效指標與評鑑標準，並以整合為目標，提出內政部專線電話整合之短、中、長期規劃建議，並進一步作為未來中央部會專線整合之示範架構參考。

此外，地方政府在定位上是執行中央政策之機關，而地方性事務與民眾日常生活更是息息相關，加上民眾長久以來多已習慣使用地方單位之電話專線來尋求民生相關問題的解決，民眾個人資料也為地方客服中心系統所掌握，因此各地方政府成立 1999 單一服務專線不僅是有其必要性，更是時勢所趨。從台北市政府於 93 年規劃、94 年成立 1999 話務中心開始，各地方政府紛紛起而效尤，截至 98 年 9 月已有台北市、台北縣、桃園縣、苗栗縣、台中縣、台中市、南投縣、台南縣、高雄市等九個縣市已完成 1999 話務中心開通作業。

然而各地方政府建置及營運 1999 客服中心時，多仰賴各自之經驗，在規劃與執行上難免有所缺漏及盲點，亟需主管機關提供統籌、指導與監督之責。因此在本案第二階段即針對『台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣』五個較早完成建置及營運的 1999 話務中心進行實地訪談，透過資料彙整與分析，截取各縣市政府之經驗與建議，作為未來其他縣市政府在規劃、建置及營運 1999 時之參考。

貳、計畫目標

1. 分析目前內政部暨所屬機關專線電話服務之業務屬性及營運現況，以作為未來專線服務整合之參考。
2. 評估內政部現行專線電話服務之營運模式與績效，並針對不同屬性之專線規劃營運績效評鑑標準。
3. 分析各地方政府 1999 營運之共同要項，歸納其營運之困難處、如何克服與相關經驗，並加以模組化，提供尚未建置之地方政府作為營運方向及推動策略之參考。
4. 以內政部為示範機關，評估中央部會單一電話服務整合之可行性、定位及營運模式。

參、 內政部暨所屬專線服務電話評估及分析

針對內政部現行專線服務電話，包含 5 線簡碼及 16 線 0800 免付費專線，及 29 線市話，共 50 條專線進行評估分析，並彙整分析之結果作為未來內政部專線整合之參考。

一、 調查方法及內容

(一) 問卷調查：

針對內政部暨所屬機關現行專線服務電話進行專線規模、話務數據、業務範圍等資料蒐集與分析。調查內容如下：

編號	類別名稱	調查內容
1	基本資料	專線名稱、電話號碼、權責單位
2	專線規模	服務線路數、服務人力、服務座席、服務時間、是否有客服系統、數據統計方式(系統產出報表/人工統計/無統計)
3	話務數據	每通平均處理時間(分鐘)、民眾撥打通數、撥通數、撥通率、人員接聽數、接聽率
4	業務範圍	營運方式(自營或委外)、主要服務對象(一般民眾或特定對象)、服務內容、服務屬性(緊急性業務/電話轉接/諮詢服務/檢舉通報/陳情/深度關懷/個案轉介/其他)
5	其他資訊	對於專線整併之意見： (1) 將業務完全整併至新的單一服務窗口，原專線裁撤 (2) 部分業務整併，但原專線之核心業務仍保留 (3) 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 (4) 其他

(二) 實地訪談：

依據 7/9 第一次專案會議決議，挑選三條專線進行實地訪談，以了解其業務內容、營運現況、遭遇之問題點。

● 訪談單位：

- 初步調查中撥通率較低者：警廣(路況通報電話、空中派出所、拾得物通報專線)、男性關懷專線
- 業務內容與民眾關連性及關注度高者：1957 福利關懷專線

● 訪談題目：

定位及分工相關

1. 請問貴單位之電話專線服務的願景為何？
2. 是否有制訂短中長期目標？
3. 電話專線是否有與貴單位之網站連動？若有，連動方式為何？
4. 是否有配合網站訊息更新而修訂知識庫？
5. 貴單位電話專線與其他機構關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

服務面相關

1. 請提供貴單位電話專線之基本資料，包含：
 - (1) 服務範圍
 - (2) 服務內容
 - (3) 服務時間
 - (4) 服務語系
 - (5) 服務流程
2. 貴單位電話專線所提供之服務有無緊急性？
3. 服務內容是單純的轉接或是一般性諮詢？是否接受檢舉

查核之業務？

4. 最常遇到民眾來電反應的問題是？
5. 貴單位電話專線在營運期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

管理面相關

1. 請問貴單位之電話專線服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)
2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？
3. 貴單位電話專線之現有客服席次及服務人力為何？
4. 請問貴單位電話專線是否有訂定績效指標(KPI)？
5. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？
6. 請問貴單位是否有建置知識庫？
7. 貴單位電話專線目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)
8. 貴單位電話專線服務之各項業務的話量比例、來電頻率、通話時間？
9. 貴單位電話專線是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？
10. 貴單位電話專線遇到話量爆量時的處理方式？
11. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？
12. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？
13. 請問貴單位電話專線服務是否有標準作業流程？制訂標準為何？
14. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？(訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管) 並請列出所有全職員工之相關資料

系統面相關

1. 請問貴單位電話專線系統為自建或租賃？
2. 貴單位電話專線之系統設備有哪些？
 - (1) 基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)
 - (2) 進階模組 (後送系統、知識管理系統、線上學習系統...)
3. 貴單位系統設備的維護時效為何？
4. 請問貴單位之電話專線建置時間多長？
5. 貴單位電話專線在建置期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

行銷推廣面相關

1. 請問貴單位電話專線是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？
2. 請問貴單位電話專線是否有在貴單位之網站上進行宣導？

(三) 會議研討：

為了更直接了解各專線承辦人員對於專線之營運績效評核標準及未來服務整合之意見，內政部資訊中心於 98 年 7 月 23 日召開研商內政部暨所屬機關電話服務改善會議，會中針對第一階段(7/9~7/21)內政部電話服務專線調查結果分析及評估進行簡報，並與各單位研討專線服務績效指標之定義，以及對於未來進行單一服務專線整合之看法。

二、現況分析

(一) 專線規模

1. 服務線路數：

調查結果發現，78.00%的專線電話服務線路數介於1~5線之間，其中多為業務性質較單純之0800免付費專線及市話，其每月話務量大多低於1,000通。線路介於1~5線、且每月話務量超過1,000通的專線電話有：

- (1) 警廣路況通報電話：線路數僅4線(3線人工+1線語音)、服務人力僅3名，但每月民眾撥打通數高達49,482通，現有之服務線路及人力在負荷龐大之話量上經營頗為吃力。
- (2) 警政署民眾服務中心專線：服務線路為4線，每月民眾撥打通數為4,329通。
- (3) 刑事警察局報案電話：服務線路為4線，每月民眾撥打通數為1,082通。

線路介於6~10線之專線電話有5條，佔10.00%，其中包含4支0800免付費電話：男性關懷專線(8線，4線接聽4線外撥)、外國人在台諮詢服務熱線(5線電話+1線傳真)、外籍配偶諮詢專線(9線)、自然人憑證管理中心客服專線(10線)，以及1支市話：保二總隊為民服務專線(9線)。

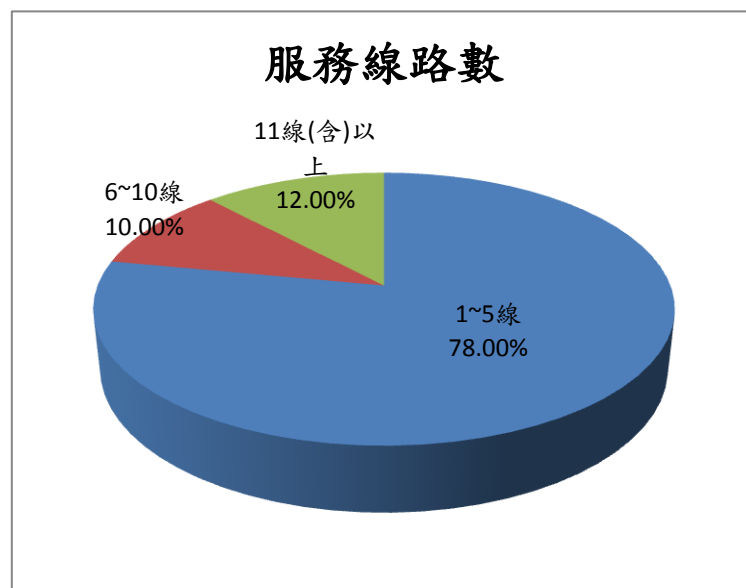
11線(含)以上之專線電話有6條，佔12.00%，以緊急性電話為主，如：110(每一縣市24~30線)、119(151線)、113(12線)、165(60線)，由於業務屬性具有緊急性及獨特性，因此所需之服務線路明顯

較其他一般諮詢或轉接等業務較為單純之專線電話來的多。而 1957 福利關懷專線是因應 95 年行政院大溫暖計畫所設立之專線電話，95-97 年間服務線路包含中央 30 線及地方 94 線；然由於大溫暖計畫於 97 年底結束，因此 98 年度起 1957 電話改以急難救助通報為主，並加入政策及福利措施諮詢，除了台北縣、台中市、台南市、彰化縣仍由地方負責接線(假日除外)外，其餘原為地方政府接聽之線路全納入由內政部接聽，因此線路數以 30 線計算。另在市話方面則有北區老人之家為民服務專線，服務線路為 11 線。

表 1：服務線路數統計表

服務線路數	專線	百分比
1~5 線	39	78.00%
6~10 線	5	10.00%
11 線(含)以上	6	12.00%
總計	50	100.00%

圖 1：服務線路數統計圖



2. 服務人力：

從表 2 中可以發現，專線電話服務人力編制以 5 人以下佔比最大(佔整體之 56.00%)，其次為 11~20 人之規模，佔 14.00%。然而未作答或無統計者佔比亦高達 12.00%，顯示仍有不少專線平日亦缺乏有系統的管理機制，導致承辦人員對於其專線之基本資料不甚了解。

人力編制為 1 人之專線佔最多，且多為市話或業務為一般性檢舉/通報、諮詢之 0800 免付費電話；從表 2 中可以發現有一專線未編制服務人力(人數為 0)，此專線為「內政部民眾陳情專線」，僅提供語音引導，如來電者有人員接聽之需求時，電話會轉接給政風專線人員接聽，並無另行安排專人接聽，未來在規劃專線整併時，可將其列入優先整併之專線。此外，簡碼部分由於業務性質多為緊急援助、重要性高，且話務量、線路數均較其他專線多出許多，因此人力編制上也相對的多，其中人數最多者為「119」(100 人)，其次依序為「110」(每一縣市警察局 2~3 席，共計約 50~75 人)、「113 婦幼保護專線」(70 人)、「165 反詐騙專線」(46 人)、「1957 福利關懷專線」(18 人)。

表 2：服務人力編制

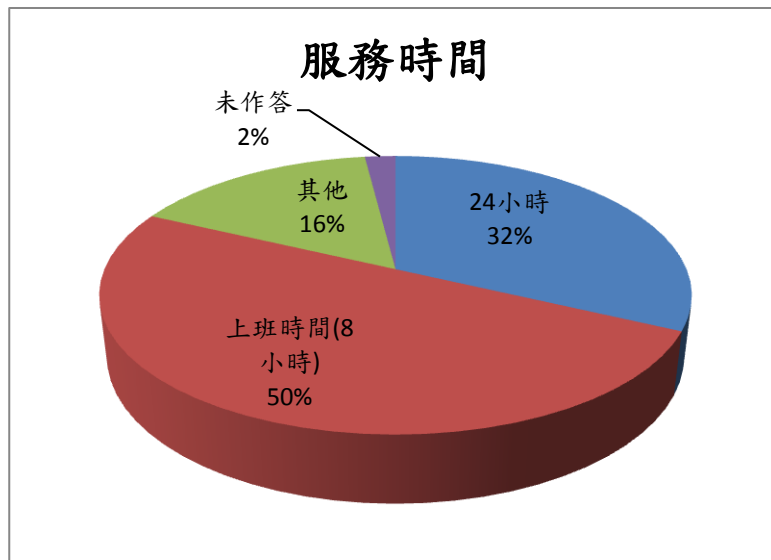
人數	專線	百分比
0	1	2.00%
1	12	24.00%
2~5	15	30.00%
6~10	3	6.00%
11~20	7	14.00%
21~30	1	2.00%
31~40	0	0.00%
41~50	1	2.00%
51~60	1	2.00%
61~70	1	2.00%
71~80	1	2.00%
81~90	0	0.00%
91~100	1	2.00%
無統計/未作答	6	12.00%
總計	50	100.00%

備註：本表之服務人力為包含專/兼任接線人員、督導或社工之人數。

3. 服務時間：

根據圖 2 顯示，有 50% 的內政部暨所屬專線服務電話仍以週間上班時間(8 小時)提供服務為主，這類型之電話包含大部分市話及少數 0800 免付費電話。提供 24 小時服務之專線佔整體的 32%，其中包含緊急性的簡碼(110、119、113、165)、具即時通報及報案功能之 0800 免付費電話(警廣路況通報、空中派出所、刑事警察局報案電話、警政署民眾服務中心、保二總隊為民服務專線、貨櫃安檢報案免付費專線、查禁仿冒檢舉專線、防制人口販運報案專線、在台行方不明之大陸人士協尋專線、勤務指揮中心服務電話、警大總機)，以及部分與外籍人士相關之服務專線(外籍配偶諮詢專線)。回答「其他」者佔 16%，其服務時間多大於 8 小時，時間帶落在上午 9 點至下午 9 點者居多，亦有部分為下班時間由保全或值班行政人員負責接聽。

圖 2：服務時間統計圖



4. 客服系統、數據統計方式：

根據下列圖 3 及圖 4 顯示，僅有 18% 的專線擁有客服系統，而這部分的專線大多為委外營運，因此除了有系統外，亦可透過系統產出報表的方式來統計每月的話務數據。然而仍有高達 82% 的專線沒有客服系統，其中 56% 以「人工統計」的方式統計話務數據，而 26% 則「無統計」相關話務數據，顯示除了委外營運之專線外，現行內政部暨所屬機關專線服務電話嚴格說來並不能算是『客服中心』，而是僅提供接聽、轉接、諮詢等服務的電話專線，其營運的相關數據並未進行標準化的蒐集、統計與分析，因此亦無從得知各專線的服務績效，這對於內政部在管理及評核各專線時將造成很大的困難與障礙。

圖 3：客服系統統計

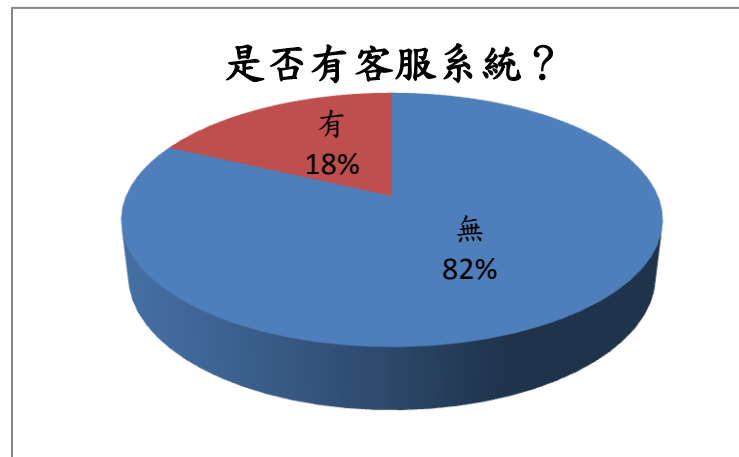
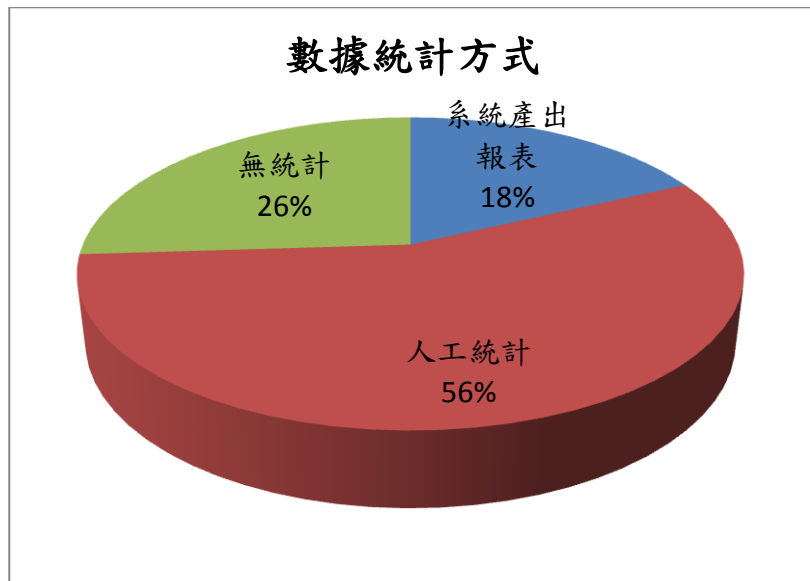


圖 4：數據統計方式



(二) 話務數據：

由於目前內政部暨所屬機關專線服務電話中，僅少數委外營運之專線有系統定期產出報表，方可計算“正確”之『每通平均處理時間』、『人員接聽數』及『接聽率』，其餘專線電話因缺乏客服及 CTI 系統，因此僅能依據中華電信提供之『民眾撥打通數』及『電話進線數』，計算『撥通率』，因此本次調查資料中由各單位自行提供之相關數據準確度仍待評估，僅供參考，不作進一步之深入分析。

2. 每通平均處理時間

一般而言，諮詢類專線電話每通平均處理時間約為 1 至 3 分鐘，而單純通報性質(如：警廣路況通報電話)之專線每通電話處理時間則可縮減在 1 分鐘內，如需深度訪談(如：男性關懷專線)或因業務性質特殊需較長時間核對身分或資料(如：外籍配偶諮詢、失蹤兒童協尋、跨國境婚姻媒合諮詢)之專線則每通平均處理時間可能需要 5 分鐘甚至更多。但從此次回收資料中發現，有些專線的業務並非十分繁複，但每通平均處理時間卻高達 10 分鐘以上，以下列出平均處理時間過長之專線，以作為未來加強接線人員訓練之參考：

專線名稱	號碼分類	每通平均處理時間(分鐘)
失蹤兒童協尋專線	0800	15.2
全國未成年懷孕諮詢專線	0800	14.18
外籍配偶諮詢專線	0800	14.9
東區老人之家人民申請入家專線*	市話	15
東區老人之家一般為民服務專線*	市話	15
東區老人之家家諮中心專線*	市話	15
中區兒童之家小甜甜服務專線	市話	5~30

南區身心障礙福利諮詢服務中心諮詢服務專線	市話	10~15
----------------------	----	-------

*有關東區老人之家「人民申請入家專線」、「家諮中心專線」、「一般為民服務專線」處理時間超過 10 分鐘以上原因說明如下：

一、由於城鄉差距，東部居民在表達方面較緩慢，說話的速度以及與他人應對時的理解力皆與北部居民有所差距，尤以長者為劇，且因區域居民多以鄉音重的榮民或語言表達不好的本省長者及原住民老人為多，是以在處理時間上會因為重複說明及解說而延長處理時間。

二、東區老人之家人員於處理民眾服務電話時，為滿足民眾知的權利，乃以「質」為服務重點，因人力限縮，每日均僅配置 1 人 1 線之接線服務，是以無法兼顧「量」的需求達成。

三、目前東區老人之家所設專線中，其中 2 線「03-8233705」主要供作人民申請入家諮詢、社工業務聯繫、院民家屬聯繫、社政福利機關(構)間之業務聯繫...等等之用，另一線「03-8222761」主要供作社會福利資訊、社政法規、老人機構就養資訊、老人照護知能、生活問題諮詢服務專用，二線業務性質及問題複雜度較高，與民眾權益牽涉度高，往往無法在三言二語間完成，故較需耗時間做雙向解說溝通。

*有關移民署「外籍配偶諮詢專線」處理時間超過 10 分鐘以上原因說明如下：

外籍配偶諮詢專線服務為提供有關外籍配偶在臺生活適應、居留、教育、就業、醫療、人身安全、子女教育、交通、福利服務及法令等有關照顧輔導之諮詢服務，其中又以居留定居、法律資訊、家庭關係為諮詢電話之前三大項。

在居留定居方面，因辦理證件之應備文件較多且繁瑣，一般民眾若曾經辦理過相關證件，約五分鐘即可結束通話；但若無辦理之經驗，需由專線人員解釋辦理單位、應備文件、办理流程及其他相關規定，有時還會遇到民眾反覆詢問其他問題，故來電時間會拉長至十五分鐘左右。

另法律資訊方面，包含離婚流程、爭取子女監護權、財產分配等、來電個案多隱含了不穩定之家庭關係，專線人員除和來電者解釋法律相關資訊外，亦須同理來電者之情緒，讓來電者之情緒得以舒緩，除替其解決家庭與法律問題外，並致力改善其家庭相處，故通話時間約需三十分鐘。

*有關兒童局「失蹤兒童少年協尋」及「未成年懷孕諮詢服務」處理時間超過 10 分鐘以上原因說明如下：

一、失蹤兒童少年協尋專線：為使專線功能有效發揮，社工員需針對求助者問題及案情提供專業且深度之諮詢與服務，包括失蹤原因（如兒童及少年失蹤、自行離家或遭受誘拐等）、問題涉及層面（如有無被綁架之虞、緊急安置個案等）、求助者情緒狀況、失蹤者的緊急協尋程度（如 6 歲以下或家屬不願公開協尋），且每通電話均需立即提供解決之道、問題釐清或價值澄清。

二、未成年懷孕諮詢服務專線：求助者問題及需求多半為處遇抉擇、醫療法律、收出

寄養、情緒支持、經濟、家庭關係、待產安置、親職教育、感情困擾、就學就業等，為提供適切服務，社工員需花時間釐清懷孕原因及狀況、家庭情況、重要他人（男方、家人）想法，才能協助其釐清處遇方向與資源，陪同其作生產與否的抉擇歷程；且只有在情緒同理、資訊完整情況下才能提供準確諮詢，因此諮詢時間適中是此專線督導訓練的要求，過長過短皆不適宜，俾合乎諮詢專線成立的目的及功能。

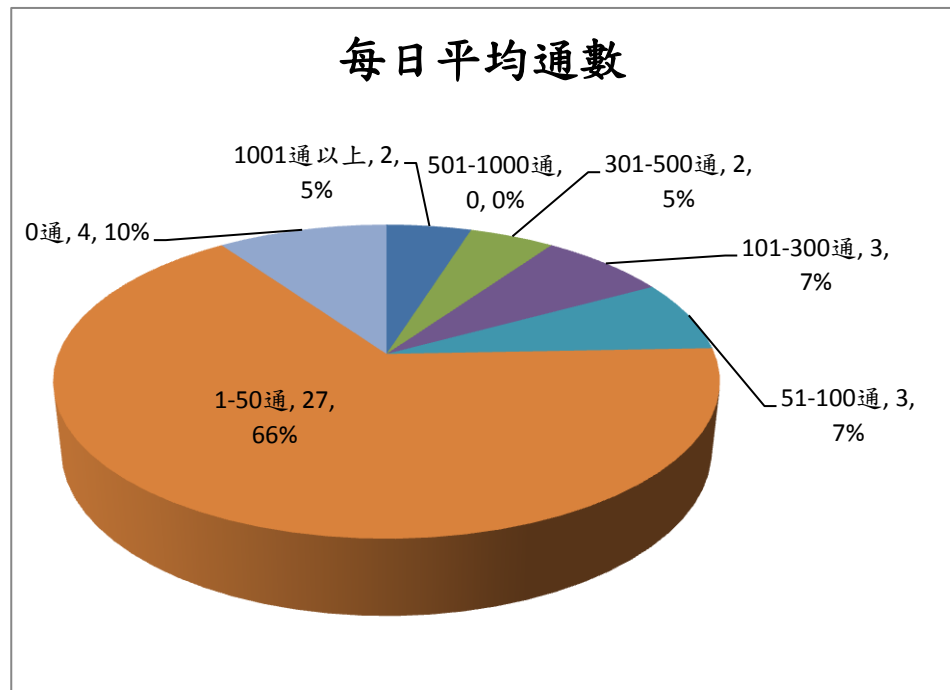
3. 每日話務量 (每日平均電話通數)

由於 110、119、113、165 等簡碼專線為緊急性業務電話，在服務屬性上與其他非緊急性專線明顯不同，且未來專線整併亦傾向維持現況，因此不列入與其他非緊急性專線進行統計。

從圖 5 中可以發現，專線電話之每日平均通數以 1~50 通佔大多數(27 條專線，66%)，如以每條專線最短服務時間每日 8 小時計算，平均每小時僅 6.25 通以下，以目前各單位編列之人力(至少 1 人)來看是足以應付的。而每日平均通數大於 1,001 通的專線有二，分別為警廣路況通報電話(1,596 通/日)及跨國境婚姻媒合諮詢電話(2,203 通/日)。以警廣路況通報電話為例，平均每小時電話通數為 66.5 通，而尖峰時段之電話量勢必高於此數值，在目前僅 3 名人力、3 條人工線路的有限資源下，承接狀況不甚理想是可預見的。因此在規劃未來單一電話專線之角色定位時，應將目前幾線話量溢流(overflow)之專線的備援工作也納入單一專線之服務範圍，以避免民眾來電漏接或一直處於忙線狀態之現象。

此外，我們也發現有四條專線每日平均電話通數為 0 通，其中包含 3 線為區域性單位(南區老人之家、雲林教養院、彰化老人養護中心)之對外代表號，因功能為總機性質，因此可予以保留；然隸屬警政署基隆港務警察局之『關老師免付費電話』每日平均電話通數亦為 0 通，則應思考其存在之必要，於整併之時優先列入合併。

圖 5：內政部專線電話(除 110、119、113、165)每日平均電話通數



4. 撥通率

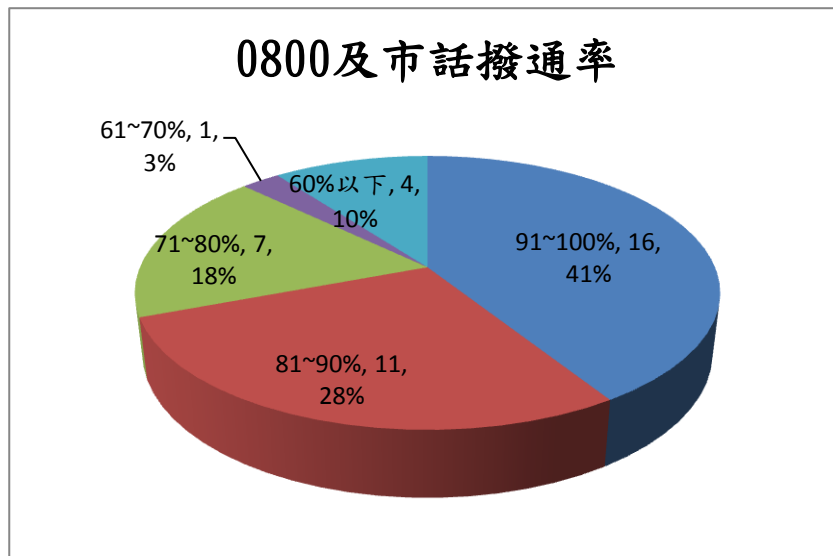
撥通率顯示電話線路是否有對應到民眾撥打專線的需求，也顯示線路的利用狀況。撥通率等於 100%代表目前的線路可滿足民眾撥打的需求，意即民眾撥打的電話均可成功進線，顯示沒有增加線路的需求。若撥通率低於 100%則代表線路滿載，民眾撥打時會有佔線(無法進線)的狀況。若連續三個月“尖峰時段”之撥通率低於 95% (即同一時段內 100 通電話中有 5 通撥不進來)，即需評估是否要新增一條線路，以滿足民眾撥打之需求。

此次調查之撥通率為中華電信提供之數值，因此僅統計 0800 免付費電話及市話號碼(因中華電信無法取得簡碼之數據)之撥通率。從圖 5 中可以發現，目前內政部專線中 0800 及市話的撥通率高於 91%者僅佔 41%，且其中達 100%者多為通話量極少之專線。撥通率過低的現象反映出兩種可能性：(1) 現有之服務線路數不足(通常發生在通

話量較高之專線，如警廣路況通報電話)，(2) 每通電話處理時間過長，佔據了線路而導致來電無法進線。

對客服中心而言，接聽率的重要性大於撥通率，因為即使民眾的來電可以成功進線(撥通率高)，但接聽率卻偏低，代表沒有充足的人力來消化進線量，自然也無法提供該專線/客服中心所應提供給民眾的服務，更會影響到專線/客服中心的服務水準。因此未來無論是對於新的單一服務電話或其他專線電話之評核，建議應以『接聽率』為統一之績效指標，以利主管單位確實掌握各專線之營運績效。

圖 6：0800 及市話撥通率

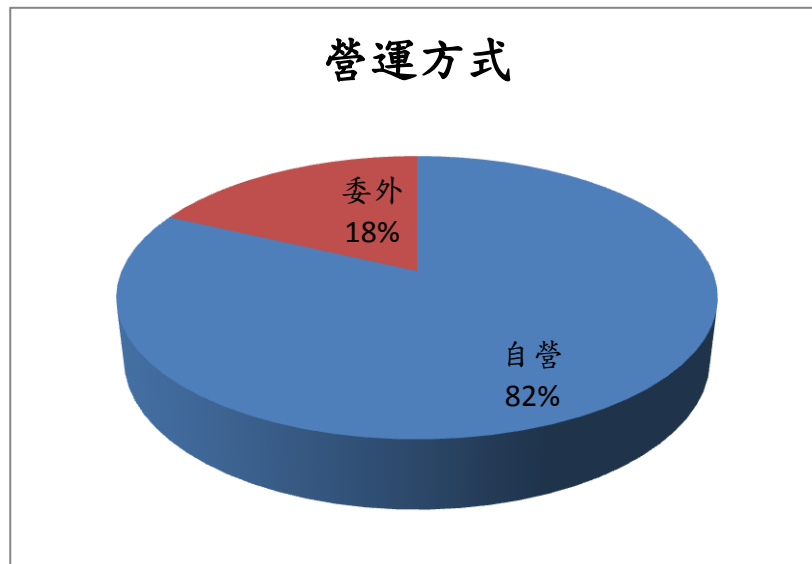


(三) 業務範圍：

1. 營運方式

內政部暨所屬機關專線服務電話之營運方式高達 82% 為自行營運，且接線人員多為兼職、非專業之公務人員或約聘人員，缺乏專業客服知識及標準化流程的概念與訓練，自行營運的專線多半受限於經費或人力上的不足，因此即使權責單位有意願改善現況，但仍心有餘而力不足。

圖 7：內政部專線營運方式



2. 主要服務對象 (複選)

根據表 3 數據得知，由於內政部負責之業務與一般民眾日常生活及相關福利息息相關，因此所屬機關專線服務電話之主要服務對象大多以一般民眾為主，有少部分則針對特殊情況(如：男性施暴者、未成年懷孕者、役男、政府其他機關單位)或非本國籍人士(如外籍配偶、在台外國人)提供服務。

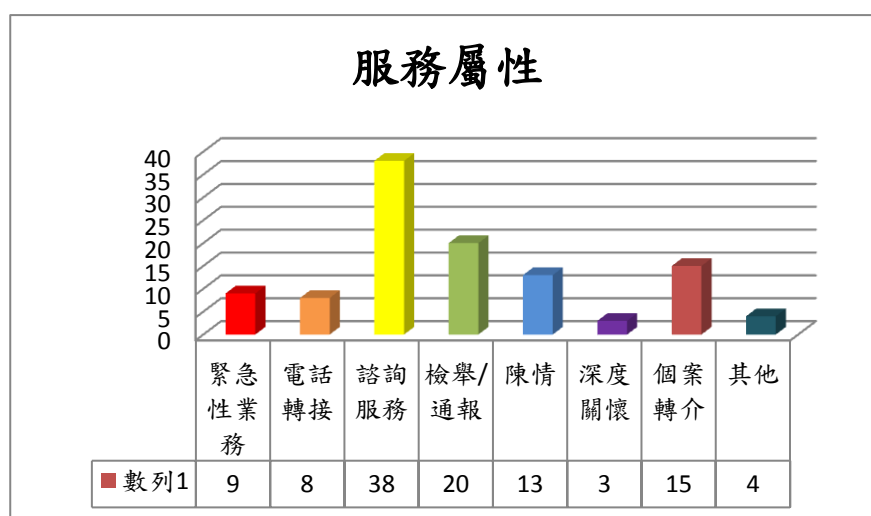
表 3：專線主要服務對象

選項	回答次數
一般民眾	45
特定對象	10

3. 服務屬性 (複選)

從圖 8 中可以發現，大多數專線的服務屬性均呈現多元化，而非僅提供單一性質之服務，因此在未來專線整併上難以用單一個號碼取代原有各專線之所有服務，建議從『諮詢服務』中挑選並彙整未來可由單一電話服務窗口統一回覆處理的內容(Q&A)，減輕現行專線的諮詢業務量。

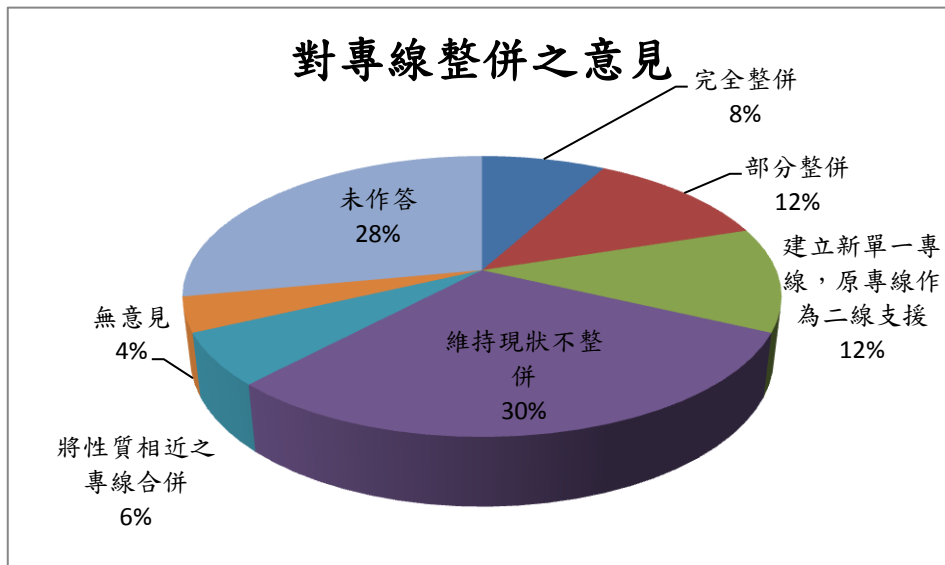
圖 8：內政部暨所屬機關專線服務電話之服務屬性



(四) 對於專線整併之意見

由於現行之內政部暨所屬機關專線服務電話號碼眾多，在缺乏有系統地管理及行銷宣傳之下，不僅容易造成資源分配不均或浪費，更使得一般民眾無法清楚得知何種狀況下應撥打哪一支服務電話；在各地方政府紛紛積極推動 1999「一個號碼、全面服務」的狀況下，將內政部專線電話作適度之整併、提供一個簡易便民的單一電話服務窗口已是勢在必行，因此本次調查中特別詢問各專線對於未來整併之意見：其中 30% 表示希望能『維持現狀不整併』，而回答此選項的專線為緊急性電話及委外營運之專線；表示希望『部分業務整併』及『建立新單一專線，原專線作為二線支援』者各佔 12%；希望『完全整併』者佔 8%，回答此選項者為話務量極少之專線(如：關老師免付費電話)；而『未作答』及『無意見』者則分別佔全體之 28% 及 4%。

圖 9：對專線整併之意見



(五) 調查結論與問題：

近年來由於政府單位逐漸重視與民眾溝通及提升服務效率的重要性，亦試圖將企業客服的觀念導入公部門電話服務，因此各單位普遍設立專線電話供民眾諮詢、檢舉、申訴及陳情等服務，而為了減輕民眾話費之負擔，亦廣設 0800 免付費電話，並針對緊急性或重大政策相關之專線設置容易記憶的簡碼電話，旨在達到簡易便民之目的，其中身為全國第一大部會之內政部，其本部及所屬機關管轄之專線服務電話即多達 50 條專線。透過本次調查及實地訪談，發現現行專線的營運狀況有以下幾個現象：

現象一、高達 82% 的專線為自行營運，且接線人員多為未受過專業客服訓練之兼職、全職公務員或約聘人員，對於專線相關資料，特別是話務數據的定義和提供上均有困難。

現象二、自行營運之專線在缺乏經費支援的狀況下，無法租賃或建置客服及 CTI 系統，因此話務資料無法透過電腦系統整合統計，無法進行分析與管理。

現象三、66% 的專線每日平均話務量低於 50 通，而話務量為 0 通的專線更佔 10% 之多，顯示有為數不少的專線民眾使用率偏低，應重新評估整併或廢除之必要性。

現象四、內政部暨所屬機關專線服務電話所涵蓋的業務範圍包羅萬象，且大部分專線亦無法以單一屬性評斷之，因此在未來考量專線整合方案時，恐不適宜比照地方政府 1999 完全整併之模式，而應在簡化服務流程與維持既有專線功能上取得平衡。

由上述現象所衍生出的問題點如下：

➤ **問題 1. 缺乏專業客服訓練**

本次調查及訪談中發現，除了委外營運之專線(18%)有定期進行教育訓練外，其餘專線幾乎沒有規劃教育訓練課程，而部分有提供教育訓練的專線，也大多僅針對新政策或措施之宣達，進行內部的研討或課程，並非如民間專業客服養成般嚴謹、質與量並重的訓練，因此接線人員之服務水準及專業度是大部分內政部現行專線之重大問題點。

➤ **問題 2. 欠缺有系統的數字管理**

在內政部暨所屬 50 線專線電話中，僅 18%的專線擁有客服系統，可藉由系統產出報表數據；而其餘 82%沒有客服系統的專線中，有 56%是以人工的方式統計電話接聽通數、26%的專線並未統計話務數據。由此現象顯示，不但內政部無法透過績效數字來管理各專線，甚至各專線之負責主管亦無法掌握專線的營運現況。

● **問題 3. 缺乏人員考核及管理制度**

『人』是客服中心的重要資產，透過公正、合理的績效考核及激勵制度，將可提升人員的穩定度和服務表現，對於專線的整體服務品質提升亦能有良好之助益。然而目前內政部暨所屬機關專線服務電話之接線人員多為權責單位公務人員兼任，其接線表現並未列入其年度考績，因此自然無法激發其不斷求進步、求表現的動力，對於專線的服務表現及民眾滿意度亦無法有效提升。

● **問題 4. 滿意度調查未受重視**

專線電話服務是代表政府單位面對民眾的第一線窗口，其服務效率及品質會直接影響民眾對該單位的施政表現及評價。一般而言，專業客服中心會規劃滿意度調查問卷，於每通電話結束前以系統進行

問卷調查，其結果有助於發現專線服務之問題與盲點，進而改善專線之服務品質。然而根據研討會議及實際訪談結果發現，幾乎所有現行內政部專線均無針對來電民眾進行電話滿意度調查，因此無從得知服務對象對於專線的意見和評價，甚是可惜。

● **問題 5. 缺乏知識庫系統，知識及經驗無法傳承**

由於內政部電話專線的服務內容會因為新政策或措施頒布而新增或修改，如利用知識庫系統之輔助，可協助話務人員對民眾之諮詢問題提供最即時、正確之資訊回覆，特別是對於新進的接線人員亦能快速有系統地學習相關業務知識，縮短上線作業之時程。然而目前僅有少部分委外營運之專線有建置簡易之知識庫系統供內部人員進行線上查詢，絕大部分專線多採用書面資料知會、傳閱的方式，將新訊息佈達給所有人員，如此之作法容易造成資訊遺漏、且無法達到傳承之效果。

● **問題 6. 有後送需求之專線僅有後送動作，但無追蹤機制**

從調查中發現，有提供個案轉介服務的專線不在少數，而部分檢舉通報業務亦會涉及後送需求。在專業客服作業流程中，後送不僅只是將個案轉介或提交給二線或執行單位，更重要的是後續的個案處理進度追蹤。此外，後送管理系統更是在此程序中扮演重要的角色，透過系統後送，記錄每一筆後送個案的資料、後送時間、處理進度，以利後續之追蹤。然而目前內政部各專線的後送處理採取多採用 email、MSN、傳真或內線電話等非系統化方式，且將案件後送至二線或地方單位後，便不再追蹤後續的處理進度，僅被動地等候二線單位回報，如此一來不僅無法掌握個案進度，若民眾來電詢問後續處理狀況時，專線人員亦無法作出令民眾滿意的回覆，將影響民眾對於政府單位的觀感。

三、建議方案

在考量整合內政部暨所屬機關專線服務電話之建議方案前，需先從幾個面向來思考：

- 服務流程

以目前內政部各專線所負責之業務性質大異其趣，若將所有專線之服務流程加以整合，不僅難度甚高，在客服人員編列、群組分工、教育訓練及整合時間上勢必需投入極為龐大之成本。

- 服務內容及對應之技能

內政部專線所提供之服務包羅萬象，有些專線服務更是需要較為專業複雜之技能(如：社工)，若完全整合成單一專線，負責提供所有服務，恐怕會失去業務處理的時效性以及服務的深度，在規劃整合方案時需列入考量重點。

- 重要性與急迫性

長期以來政府單位雖然設立了為數眾多的專線服務電話，然而由於過於龐大繁雜，致使當民眾真正有撥打需求時，反而無法清楚地知道該打哪支號碼；適逢今年八八水災所衍生的政府電話服務效能、資源及訊息無法整合等問題，在在顯示單一電話服務窗口之設置已是刻不容緩。而內政部所管轄之業務範圍包含民眾重視的各項民生相關事務，因此未來內政部單一電話服務窗口所扮演的角色不僅在於提供更為簡易便民的溝通、諮詢管道，對於服務的效能和應變的即時性更是規劃的重點。

- 品質改善

由本次調查及訪談過程中發現，現行內政部專線服務電話缺乏專業客服中心所應有的管理制度及標準作業流程，在服務品質上既缺乏”

量”(接聽率、平均通話處理時間、專人接聽等待時間等績效指標)的要求，更遑論對“質”的重視，因此在規劃整合方案時，如何建立評核制度，並運用資訊系統等科技工具整合話務及來電資料，進而強化專線服務品質也是需考量的面向。

- 應用技術

現行內政部專線服務電話除目前為委外營運者外，大多僅有電話線路而無客服系統，因此進行整合之初，最重要的工作之一即為客服及 CTI 系統之建置，因此對系統的掌控度、整合的難易度、建置成本等等，都是在思考未來單一專線建置及營運模式上需要注意的。

- 財務面

內政部專線整合所需之系統建置、專線營運等工作項目所需要的經費甚為龐大，因此在規劃整合時程時亦須考量到政府預算編列及審核所需的時間，方能確保整合作業能有充足的財務支援，不至產生因預算不足而中斷或延宕之現象。

根據調查結論、現行專線問題點及前述的考量面向，我們認為內政部專線服務電話之整合以『分階段』、『緊急性專線不整併』、『保留重要專線作為二線支援』之原則進行較為適宜，而電話號碼類型則有四個建議方案，分別為『以 1957 號碼為基礎、民眾免付費』、『以 1957 號碼為基礎、民眾付費』、『新申請 19XY 號碼、民眾免付費』、『新申請 19XY 號碼、民眾付費』。以下是詳細規劃說明：

(一) 新單一電話服務專線定位

1. 具緊急性且話務量大之專線電話(110、119、113、165)因為具備緊急通報及援助功能，故維持其獨立不整併。

2. 成立內政部單一電話服務專線，考量部分專線有資料保密性、專業技能培訓較為困難等問題，新專線之服務內容初期僅整合一般政策、措施諮詢，或是不涉及個資之檢舉通報業務，並視實際運形狀況，依階段性、循序納入電話接聽、轉接、簡易諮詢、進階諮詢、檢舉通報受理等服務。
3. 現行之非緊急性專線短期內保留各專線原號碼及部分人力作為二線支援，中長期則逐漸淡化二線電話之對外角色，由單一專線統一負責接聽民眾來電，二線電話擔任後送單位，負責業務執行。

(二) 經營模式建議

為兼顧客服專線之營運專業性及系統掌控度，建議內政部單一電話服務專線採取『系統租賃或自建、場地及營運委外』之經營方式，說明如下：

1. 系統租賃或自建

由於話務中心之系統與作業流程，在國內已屬於成熟之服務產業，且國內許多公部門亦已有導入自建話務中心之先例。若能編列足夠之預算，則建議內政部於建置單一專線話務中心時，優先採用自建之方式，其原因如下：

- 初期內政部單一專線話務中心之深度服務仍會與其他專線及權責單位有所互動串連，因此其他各專線之人員亦須學習單一專線話務系統之使用，在此情況下，系統採自建方式可降低各單位訓練及適應系統之情況。
- 同一套話務系統長期累積的數據，具有一貫性之計算基準，

可供長期之趨勢及現象之討論，能更貼近實務。

- 自建系統較不受限於每年不同之預算編列需求，可以在既有平台基礎上，得到更穩定的發揮及長程的規劃。

但若顧及自建系統在建置之初所需投注的成本較高，亦可考慮採系統『租賃』的模式，以“租”替代“買”的方式，分攤系統費用；惟建議於合約規範中，在符合政府採購法合法之前提下，設計優先提供予租賃設備服務績效良好之供應廠商續約條款，以免除每年更動一次服務商，其所造成之管理與服務衝擊。

2. 營運委外

場地可使用內政部現行辦公處所之空間，或委由委外營運廠商建置並承租。營運部分則借重具專業客服中心營運經驗的團隊迅速提供有系統的管理及優質客服人力，內政部則扮演協助專案執行、監督業務之責。

(三) 號碼類型建議

為了方便民眾記憶、強化宣傳效益，目前許多電話服務專線號碼均採用『簡碼』的形式(如：各縣市 1999、1995 生命線...等)，然而目前大部分的 19XY 號碼仍屬於發話方付費之電話，僅少部分因為業務性質特殊、且主管單位有編列話費預算而採免付費(如：1922、1957)。而政府為民服務電話採取付費還是免付費的問題，一直以來都備受爭議，為此，下列謹分別針對未來內政部單一專線是採取『付費』或『免付費』模式，以及號碼沿用『1957』或重新申請『19XY』的幾種可能性進行評估分析：

A. 話費模式

	付費模式	免付費模式
說明	比照 NCC 規定之 19XY 公益性質特殊碼費率：市話撥打同市內電話費率；手機撥打費率為每分鐘 1 至 3.6 元。	比照現行 1957、1922 等免付費之 19XY 號碼，發話方免付費，但受話方需支付開通設定費及通話費。
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專線無需支付通話費，對於經費上的負擔較小。 2. 因民眾需自行支付話費，可避免無效電話量。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾撥打免付費，使用意願較高。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 原電話服務由 0800 免付費改為 19XY 付費形式，恐影響民眾感受及撥打意願。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 免付費電話恐造成民眾在非必要之情況下任意撥打，影響真正需要服務的民眾權益。 2. 受話方需負擔通話費，專線之費用支出高。
評估分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採免付費模式對於民眾而言，雖然是一個方便、免費的電話服務管道，但對於業務單位本身而言的話費負擔較為沉重，且容易造成無效電話排擠有效電話的情形，對於真正有服務需求的民眾而言反而可能造成困擾。 2. 內政部單一專線採付費模式雖然在初期可能會因為取代原有之 0800 免付費號碼而造成民眾反彈，但由於目前各縣市 1999 均以透過各種宣導強化“使用者付費”的觀念，且透過 NCC 的努力，從 98 年 3 月起，各家電信業者所提供的費率也不若以往高昂，民眾對付費的接受度也較以往為高。 	

B. 電話號碼

	沿用 1957	重新申請 19XY
說明	1957 為內政部社會司既有之社會福利關懷專線，為 95 年因應大溫暖計畫所設立之關懷諮詢專線。奉部長指示，99 年度 1957 將擴大辦理成為全國社會安全網之統一對外電話服務窗口，若規劃以此號碼作為未來內政部單一專線之基礎，不失為可考量之方向。	重新申請一個新的 19XY 號碼作為未來內政部單一專線使用。而付費模式則可考量比照 1957 民眾免付費(但須編列話費經費)，或是比照其他 19XY 民眾付費(每分鐘最高 1 至 3.6 元)形式。
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可省卻重新提報行政程序審核之時間成本。 2. 可免除重新申請 19XY 號碼之設定費。 3. 可強化內政部業務範疇中的社會福利面向。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 避免與現行 1957 社會福利關懷業務混淆。 2. 初期之人員規劃較為單純，僅需配置一般話務人員，不需為了支援 1957 深度關懷業務而招聘專業社工。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為兼顧 1957 關懷服務之深度，在話務中心規劃上需建立一社工技能群組，聘僱專業社工人員進行深度訪談服務，在人員聘僱、訓練及管理上所需投 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新申請 19XY 號碼需提報行政院、經一定行政程序審核，耗費時間成本較高。 2. 19XY 設定費高(以各地政府 1999 為例，設定費為百萬元上下)。

	沿用 1957	重新申請 19XY
	<p>注的心力較多。</p> <p>2. 1957 號碼行之有年，過去宣傳的重點在於社會福利關懷面向，未來若要作為內政部單一專線，則在行銷推廣上需更明確定義其功能和服務內容，以免造成民眾混淆。</p>	
評估分析	<p>為了加速內政部單一電話專線的設置時程、並達到最大綜效，建議可沿用『1957』號碼，惟在專線定位及業務內容上需進一步規劃調整，讓單一專線的功能角色更加明確。此外，1957 目前的主管單位為社會司，然未來公部門組織再造的規劃中，社會司極有可能與衛生署合併，而脫離內政部之管轄，因此為了避免將來在管理權責上有所爭議，建議若延用 1957 作為內政部單一專線號碼時，其<u>主管機關應以內政部部內單位為優先考量</u>，然最終之決策仍應奉部長指示辦理。</p>	

綜合上述『話費模式』及『電話號碼』之評估分析，建議若內政部單一專線之預算編列中能涵蓋通話費用(單一專線之每月平均通話費估算請參見第 86 頁)，並妥善規劃轉接機制，以避免重要業務受到排擠，則可考慮比照現行 1957 採免付費的模式，否則建議比照現行大部分地方之 1999，採民眾付費的方式。

至於號碼的部分，採取 1957 為未來單一專線之號碼確實可省卻

重新申請之程序，以及初期之設定費用，對於內政部專線整合之時效性助益較大；然主管權責和服務深度之問題確實必須謹慎考量：主管權責機關建議由內政部部內單位擔任，以避免未來社會司與衛生署整併後，1957 號碼會產生跨機關管理權限的問題；而單一專線話務中心中建立深度服務技能群組，以保有原 1957 社會福利關懷服務之深度，俾使其功能性不受整併之影響。

考量中央政府組織再造（內政部社會司整併至衛生福利部）對於 1957 福利關懷專線作為未來內政部單一窗口服務專線電話之影響，規劃因應如下：

- (1) 如規劃使用 1957 為內政部單一窗口服務專線電話，則內政部社會司未來整併至新部會-衛生福利部後，將另行規劃 19XY 新號碼作為業務使用。
- (2) 如規劃使用 19XY 為內政部單一窗口服務專線電話，則內政部社會司未來整併至新部會-衛生福利部後，是否仍沿用 1957 號碼為關懷專線，將由衛生福利部整體考量。

(四) 短、中、長期規劃與重點工作

本規劃為期 3 年 3 個月(共計 39 個月)，以 D 日作為專案起始時間。

短期計畫

A. 計畫期間

前置期：D+3 月，共 3 個月。

第一期：D+4 月~D+15 月，共 12 個月

-第一階段：D+4 月至 D+9 月。

-第二階段：D+10 月至 D+15 月。

B. 目標

- (1) 強化內政部對所屬機關專線電話之服務績效管理與掌控。
- (2) 加強各專線人員對專業客服知識之了解，全面提升專線服務品質，進而改善政府為民服務之形象。
- (3) 因應迫切之急難救助及社福關懷需求，以最快速度設置一便民之服務專線，並完成專線營運之前置作業。

C. 工作內容

階段/時間	重點工作	內容說明
前置期 (D+3 月)	<ul style="list-style-type: none"> ● 制訂專線服務評鑑標準 ● 針對現行專線進行專業客服訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依據專線屬性分組，針對不同組別訂定個別評鑑標準 ● 針對現行專線接線人員及督導，規劃電話服務禮儀及客戶抱怨處理課程，強化接線人員對客服專業知識的了解
第一期 第一階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置內政部單一電話服務專線(含人員招募、教育訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以 1957 號碼為基礎或重新申請 19XY 號碼(依長官指示擇一

<p>(D+4 月~ D+9 月)</p>	<p>線、SOP 建立、KPI 制訂)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建置知識庫系統 ● 進行教育訓練 	<p>方案)，建置客服中心系統，提供內政部既所屬機關電話專線之簡易諮詢服務，提供單一對外窗口及電話轉接、一般諮詢等服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為提供單一專線客服人員未來服務之資料依據，建置可供內部人員上傳、更新及查詢之知識庫系統，並彙整各專線最常被詢問的問題，擬訂成為常見 FAQ 匯入系統。 ● 由內政部發文請各現行專線派員支援新單一專線客服人員之教育訓練，主要針對各專線之業務介紹及常見問題諮詢，使客服人員得以了解各專線之服務。
<p>第一期 第二階段 (D+10 月~ D+15 月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 內政部單一電話服務專線正式上線營運 ● 蒐集 FAQ 資訊，擴充知識庫內容 ● 宣傳推廣單一號碼 	<ul style="list-style-type: none"> ● 單一專線服務電話上線，提供現行專線溢流電話接聽、電話轉接、簡易諮詢服務。 ● 透過營運期間電話接聽之經驗，蒐集民眾常見之諮詢問題，並彙整標準回覆資訊，新增至知識庫中。 ● 規劃並執行專線上線記者會、廣告、新聞發佈等行銷宣傳。

詳細規劃說明如下：

前置期：D~D+3 月

(1) 制訂專線服務評鑑標準

依據專線屬性分組，針對不同組別訂定個別評鑑標準。分組及評鑑項

目建議如下：

	第一組 委外營運類	第二組 緊急性業務 及檢舉/通 報/陳情類	第三組 深度關懷及 個案轉介類	第四組 一般諮詢類	第五組 總機性質之 市話類
KPI					
撥通率	◎(5分)	◎(20分)	◎(10分)	◎(20分)	
接聽率	◎(10分)				
其他參考指 標	◎(5分)		◎立案數、 後送結案率 (10分)		
書面資料審查					
管理報表	◎(10分)				
驗收資料	◎(10分)				
電話服務品質測試					
音檔抽測	◎(60分)	◎(80分)			
神秘客測試			◎(80分)	◎(80分)	◎(100分)
總分	100	100	100	100	100

※ 備註：由於現行之專線電話除委外營運者外，大多因缺乏客服系統而無法統計接聽率及其他 KPI 數據，因此在短期計畫內之評鑑中不列入評分項目，待未來系統建置完成後，再將接聽率等績效指標納入評鑑標準，以利審視專線之服務績效。

詳細說明如下：

第一組：委外營運類

由於委外營運之專線具備客服系統，且有委外營運廠商定期提供

各項營運績效數據及報表資料，因此針對此類別專線電話之評鑑以原專案廠商提供之數據資料為主，一方面尊重各營運廠商之專業及主管單位之權責，另一方面亦可避免重覆蒐集資料之作業程序。

● 小組成員：

113、男性關懷專線、自然人憑證管理中心客服專線、外國人在台諮詢服務熱線、外籍配偶諮詢專線、全國未成年懷孕諮詢專線、失蹤兒童協尋專線

● 評鑑項目：

a. 客服績效指標(KPI)

- 撥通率

$$\frac{\text{撥通(進線)通數}}{\text{所有電話通數}}$$

所有電話通數

- 撥通(進線)數：有撥通(即中華電信開始計費)，無論是有專人接聽或進語音都列入計算。
- 所有電話通數：不管是否撥通(進線)，只要有“撥打”該電話號碼的通數都列入計算。

- 接聽率

$$\frac{\text{專人接聽通數}}{\text{撥通(進線)通數}}$$

撥通(進線)通數

- 專人接聽通數：電話成功由客服人員接聽之通數。
- 撥通(進線)數：有撥通(即中華電信開始計費)，無論是有專人接聽或進語音都列入計算。

※ 若接聽率偏低，則表示電話雖然有進線，卻沒有足夠的人員可負責接聽，因此需評估是否需要增加接線人力。

- 參考指標：委外營運廠商於每月報表中提供之績效指標及數據，如人員利用率、專人接聽平均等待時間、20 秒內專人接聽應答率、有效電話量、後送結案率...等。

b. 書面資料審查：

委外營運廠商每月/每季提交之報表及驗收報告，以資料之完備性及是否符合驗收標準為評分基準。

c. 音檔抽測：

委外營運廠商提供電話錄音檔，由內政部從各專線隨機抽取 10 通音檔，由外部專業評審團針對電話禮儀、服務內容等方面進行評分，評分項目及佔比如下：

評分項目	得分佔比
服務用語	25%
客戶問題了解程度	25%
問題回覆之正確性	25%
問題回覆之流程	25%

評分表請參見附表一。

附表一

電話服務品質考核抽測表

抽測單位：_____ 測試人員：_____

測試時間____年____月____日____時____分 受測人：_____

音檔內容(簡要)：_____

項目	內容	通話得分 (1)
電話服務專業用語(25分)	電話是否於三響內接聽(5分)	
	開頭語有清晰報明單位,並問候民眾(5分)	
	是否詢問民眾之貴姓(5分)	
	服務過程中不搶話耐心傾聽(5分)	
	接電話之態度謙和,有使用相關敬語如:請稍候,對不起讓您久等等的禮貌語(5分)~	
小計		
客戶問題瞭解程度(25分):	是否清楚瞭解民眾之問題需求(5分)	
	能以同理心應對民眾(5分)	
	無法在第一時間回答民眾時之應變處理(5分)	
	回答之專業性(10分)	
小計		
問題回覆之正確性(25分): (依回覆狀況擇一給分)	解說詳盡完整(25分)	
	解說尚可(20分)	
	對民眾問題無法完整回答,但有事後禮貌回覆(18分)	
	方向大致正確,細節錯誤(15分)	
	解說內容錯誤(0分)	

	答非所問,或一問三不知,態度敷衍(0分)	
小計		
問題回覆之流程(25分):	是否發揮傾聽之技巧(5分)	
	應對服務時間之掌握(5分)	
	是否讓民眾感覺誠懇的想解決問題(5分)	
	對問題之主動承擔程度(10分)	
小計		

建議： _____

第二組：緊急性業務及檢舉/通報/陳情類

此類別專線由於負責之業務為具緊急處理或情節重大事件通報之屬性，且大多有針對通話進行錄音，因此不建議採用神秘客測試，而改以音檔抽測之方式進行評分。

● 小組成員：

- 緊急性業務：110、119、165、空中派出所、勤務指揮中心服務電話
- 檢舉/通報/陳情類：刑事警察局報案電話、貨櫃安檢免付費報案電話、警廣路況通報電話、內政部政風專線、暴力討債檢舉專線、營建署政風專線、防制人口販運報案專線

※ 備註：內政部民眾陳情專線由於為語音引導而非專人接聽，因此不納入評鑑。

● 評鑑項目：

a. 客服績效指標(KPI)

- 撥通率

$$\frac{\text{撥通(進線)通數}}{\text{所有電話通數}}$$

- 撥通(進線)數：有撥通(即中華電信開始計費)，無論是有專人接聽或進語音都列入計算。
- 所有電話通數：不管是否撥通(進線)，只要有“撥打”該電話號碼的通數都列入計算。

b. 音檔抽測

委外營運廠商提供電話錄音檔，由內政部從各專線隨機抽取10通音檔，由外部專業評審團針對電話禮儀、服務內容等

方面進行評分，評分項目及佔比如下：

評分項目	得分佔比
服務用語	25%
客戶問題了解程度	25%
問題回覆之正確性	25%
問題回覆之流程	25%

評分表請參見附表一。

第三組：深度關懷及個案轉介類

- 小組成員：

1957 福利關懷專線、關老師免付費電話、警廣拾得物通報專線。

- 評鑑項目：

- a. 客服績效指標(KPI)

- 撥通率

$$\frac{\text{撥通(進線)通數}}{\text{所有電話通數}}$$

所有電話通數

- 撥通(進線)數：有撥通(即中華電信開始計費)，無論是有專人接聽或進語音都列入計算。
- 所有電話通數：不管是否撥通(進線)，只要有“撥打”該電話號碼的通數都列入計算。

- 參考指標：

- i. 立案數：每月成功立案之個案數。(立案之標準依各專線規定)
- ii. 後送結案率：個案後送/轉介至後送單位，且後送單位有處理之比例。

- b. 神秘客測試

雖然此小組內之專線服務以『深度關懷及個案轉介』為主，而此部份之業務較難透過神秘客測試來評核其服務績效，但由於亦有部分為諮詢服務，因此針對諮詢服務的部分，由外部之專業客服人員針對小組成員，每條專線隨機抽測 5 通，

為避免同一位服務人員被監測之時段過於集中，因此測試時段應平均分配於一個月中。評分項目及佔比如下：

評分項目	得分佔比
服務用語	25%
客戶問題了解程度	25%
問題回覆之正確性	25%
問題回覆之流程	25%

評分表請參見附表二。

- 測試注意事項:

為針對抽測結果進行評核及提供改善建議，測試者需詳細填寫抽測紀錄表各項欄位，以利進行後續追蹤。

附表二

電話服務品質考核抽測表

抽測單位：_____ 測試人員：_____

測試時間____年____月____日____時____分 受測人：_____

測試內容(簡要)：_____

項目	內容	通話得分 (1)
電話服務專業用語(25分)	電話是否於三響內接聽(5分)	
	開頭語有清晰報明單位,並問候民眾(5分)	
	是否詢問民眾之貴姓(5分)	
	服務過程中不搶話耐心傾聽(5分)	
	接電話之態度謙和,有使用相關敬語如:請稍候,對不起讓您久等等的禮貌語(5分)~	
小計		
客戶問題瞭解程度(25分):	是否清楚瞭解民眾之問題需求(5分)	
	能以同理心應對民眾(5分)	
	無法在第一時間回答民眾時之應變處理(5分)	
	回答之專業性(10分)	
小計		
問題回覆之正確性(25分): (依回覆狀況擇一給分)	解說詳盡完整(25分)	
	解說尚可(20分)	
	對民眾問題無法完整回答,但有事後禮貌回覆(18分)	
	方向大致正確,細節錯誤(15分)	
	解說內容錯誤(0分)	

	答非所問,或一問三不知,態度敷衍(0分)	
小計		
問題回覆之流程(25分):	是否發揮傾聽之技巧(5分)	
	應對服務時間之掌握(5分)	
	是否讓民眾感覺誠懇的想解決問題(5分)	
	對問題之主動承擔程度(10分)	
小計		

建議：_____

第四組：一般諮詢類

● 小組成員：

役政署為民服務免付費專線、警政署民眾服務中心專線

● 評鑑項目：

a. 客服績效指標(KPI)

- 撥通率

$$\frac{\text{撥通(進線)通數}}{\text{所有電話通數}}$$

➤ 撥通(進線)數：有撥通(即中華電信開始計費)，無論是有專人接聽或進語音都列入計算。

➤ 所有電話通數：不管是否撥通(進線)，只要有"撥打"該電話號碼的通數都列入計算。

b. 神秘客測試

由於『一般諮詢類』之服務人員較少(役政署為民服務免付費專線為 1 人、警政署民眾服務中心專線為 2-3 人)且為固定人員，為避免同一位服務人員被監測之時段過於集中，因此測試時段應平均分配於一個月中，測試通數以 3 通為原則。，評分項目及佔比如下：

評分項目	得分佔比
服務用語	25%
客戶問題了解程度	25%
問題回覆之正確性	25%

問題回覆之流程	25%
---------	-----

評分表請參見附表二。

- 測試注意事項:

為針對抽測結果進行評核及提供改善建議，測試者需詳細填寫抽測紀錄表各項欄位，以利進行後續追蹤。

第五組：總機性質之市話類

大部分市話號碼之專線功能為單位代表號或總機，其每月通話量多為個位數或兩位數，因此計算其電話撥通率並無意義(幾乎全為100%)。此類專線所應著重之處應為接線人員的服務態度，以及是否能恰如其分地解決民眾來電詢問的問題，因此建議透過「神祕客測試」來評鑑接線人員在服務禮儀方面的表現。

由於市話專線之服務人員較少(大多為1人)且為固定人員，為避免同一位服務人員被監測之時段過於集中，因此測試時段應平均分配於一個月中，測試通數以3通為原則。

評分項目及佔比如下：

評分項目	得分佔比
服務用語	25%
客戶問題了解程度	25%
問題回覆之正確性	25%
問題回覆之流程	25%

評分表請參見附表二。

(2) 規劃並進行教育訓練

前置期針對客服中心最基本也最重要的『電話服務禮儀』及『民眾抱怨處理』兩個主題，規劃教育訓練課程，並邀請專業客服講師對各專線接線人員及督導進行授課。詳細規劃請見『內政部暨所屬機關專線服務電話教育訓練計畫』。

第一期/ 第一階段：D+4 月~D+9 月

(1) 設置單一電話服務專線

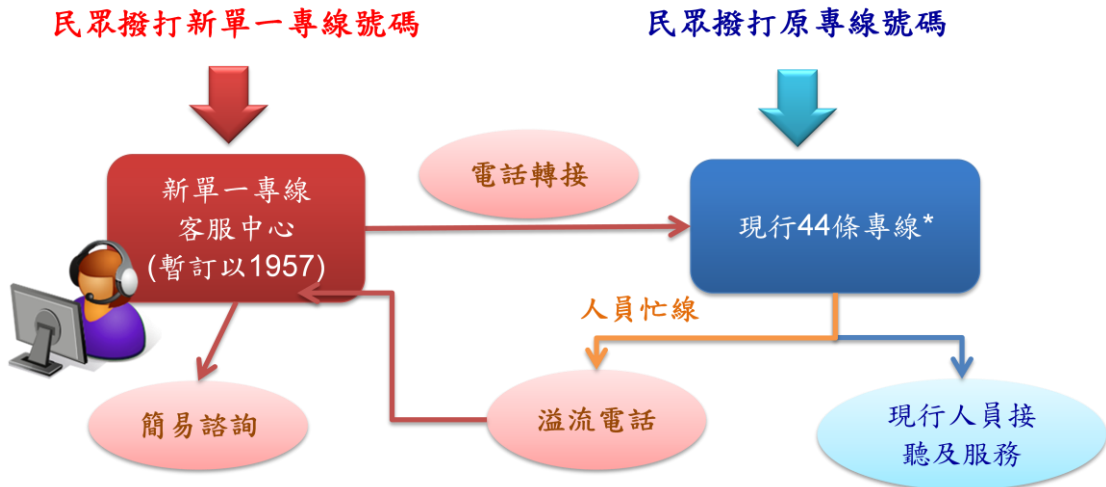
因應八八水災後續衍生的龐大福利關懷措施諮詢及協助需求，建議內政部應盡速設置單一電話服務專線，以提供民眾統一諮詢之窗口。建議方案有四，分別說明如下：

方案一	以 1957 為基礎，擴大規模成為內政部新單一專線
說明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用 1957 作為內政部新單一電話專線號碼，話費收取方式亦沿用現行 1957 之免付費模式。 2. 除 1957 原有之社會福利關懷業務外，亦將現行內政部暨所屬機關電話專線之一般諮詢類業務納入。 3. 內政部專線電話整合後，初期由 1957 提供電話轉接、簡易諮詢、社會福利關懷業務(原社會司之主辦業務)之電話服務。中長期則分階段併入進階諮詢、檢舉通報等業務，讓 1957 成為內政部對外電話服務之單一窗口。 4. 為提高 1957 作為內政部單一電話專線之層級，並加速單一專線整合建置之時程與執行效力，建議以內政部部內單位作為 1957 未來之主管權責機關。
系統建構模式	將現行欲整併的 44 條專線及新的單一電話專線透過 E1 線路及 CTI 系統整合，讓所有來電透過系統進線、分配至各專線及新單一專線。(詳見『整合概念示意圖』及『內政部 Call Center 系統架構圖』)
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無需重新申請新的專線號碼，節省提報審核程序及設定費用。 2. 持續採用免付費模式，民眾接受度高。 3. 1957 行之有年，號碼的知名度和民眾記憶度較高，可累積行銷資產。 4. 透過客服及 CTI 系統串連單一專線(1957)及現行各專線，可有效解決目前各專線話務量無法統計的問題。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因採民眾撥打免付費之模式，因此主管單位需每年編列

	<p>足夠之通話費預算，對於單位之長期財政支出將造成負擔。</p> <p>2. 採免付費方式容易造成無效電話排擠有效電話的情形，對於真正有服務需求的民眾而言反而可能造成困擾。</p>
--	---

方案二	以 1957 為基礎，但改採民眾付費模式
說明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用 1957 作為內政部新單一電話專線號碼，話費收取方式比照現行多數 1999 之民眾付費模式。 2. 除 1957 原有之社會福利關懷業務外，亦將現行內政部暨所屬機關電話專線之一般諮詢類業務納入。 3. 內政部專線電話整合後，初期由 1957 提供電話轉接、簡易諮詢、社會福利關懷業務(原社會司之主辦業務)之電話服務。中長期則分階段併入進階諮詢、檢舉通報等業務，讓 1957 成為內政部對外電話服務之單一窗口。 4. 為提高 1957 作為內政部單一電話專線之層級，並加速單一專線整合建置之時程與執行效力，建議以內政部部內單位作為 1957 未來之主管權責機關。
系統建構模式	將現行欲整併的 44 條專線及新的單一電話專線透過 E1 線路及 CTI 系統整合，讓所有來電透過系統進線、分配至各專線及新單一專線。(詳見『整合概念示意圖』及『內政部 Call Center 系統架構圖』)
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無需重新申請新的專線號碼，節省提報審核程序及設定費用。 2. 採取民眾撥打付費模式，主管單位可減少每年因通話費支出所造成的財政壓力。 3. 1957 行之有年，號碼的知名度和民眾記憶度較高，可累積行銷資產。 4. 透過客服及 CTI 系統串連單一專線(1957)及現行各專線，可有效解決目前各專線話務量無法統計的問題。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因採民眾撥打付費之模式，初期恐會造成民眾之反彈。

● 整合概念示意圖(方案一、二)



* 50 條專線扣除緊急性電話(4 個)、1957 及移民署廉政專線(移民署建議廢除)，剩餘 44 條非緊急性專線。

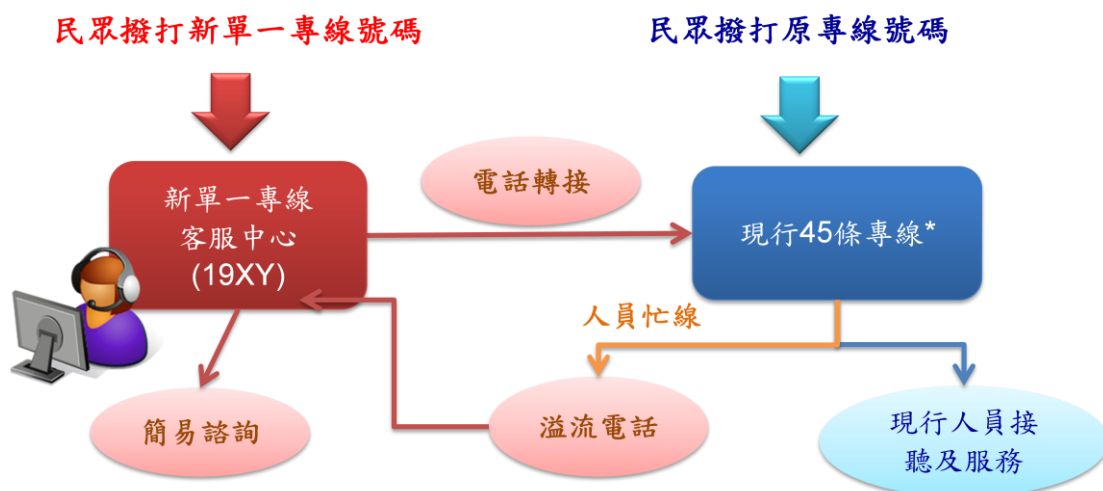
方案三	重新申請 19XY 號碼，採民眾免付費模式
說明	1. 重新申請一 19XY 號碼作為內政部新單一電話專線號碼，話費收取方式採民眾撥打免付費模式。 2. 初期提供電話轉接、簡易諮詢、其他專線溢流電話接聽等服務，專業性之進階服務及申訴通報檢舉類業務初期轉接由原權責單位處理，中長期則視實際運行狀況分階段將業務整併進單一專線服務內容。 3. 為強化單一專線整合建置之時程、執行效力及未來溝通之效益，建議以內政部部內單位作為單一專線未來之主管權責機關。
系統建構模式	將現行欲整併的 45 條專線(涵蓋 1957)及新的單一電話專線透過 E1 線路及 CTI 系統整合，讓所有來電透過系統進線、分配至各專線及新單一專線。(詳見『整合概念示意圖』及『內政部 Call Center 系統架構圖』)
優點	1. 採用免付費模式，民眾接受度高。 2. 透過客服及 CTI 系統串連單一專線及現行各專線，可有效解決目前各專線話務量無法統計的問題。

缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需重新申請 19XY 號碼，提報審核的時間較長，亦需支付 19XY 新設定之費用(以各地 1999 為例，設定費約百萬元上下)。 2. 因採民眾撥打免付費之模式，因此主管單位需每年編列足夠之通話費預算，對於單位之長期財政支出將造成負擔。 3. 採免付費方式容易造成無效電話排擠有效電話的情形，對於真正有服務需求的民眾而言反而可能造成困擾。 4. 相較於 1957 已累積一定之知名度，新 19XY 號碼則需投注較多行銷推廣資源。
-----------	--

方案四	重新申請 19XY 號碼，但採民眾付費模式
說明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新申請一 19XY 號碼作為內政部新單一電話專線號碼，話費收取方式採民眾撥打需付費之模式。 2. 初期提供電話轉接、簡易諮詢、其他專線溢流電話接聽等服務，專業性之進階服務及申訴通報檢舉類業務初期轉接由原權責單位處理，中長期則視實際運行狀況分階段將業務整併進單一專線服務內容。 3. 為強化單一專線整合建置之時程、執行效力及未來溝通之效益，建議以內政部部內單位作為單一專線未來之主管權責機關。
系統建構模式	<p>將現行欲整併的 45 條專線(涵蓋 1957)及新的單一電話專線透過 E1 線路及 CTI 系統整合，讓所有來電透過系統進線、分配至各專線及新單一專線。(詳見『整合概念示意圖』及『內政部 Call Center 系統架構圖』)</p>
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過客服及 CTI 系統串連單一專線及現行各專線，可有效解決目前各專線話務量無法統計的問題。 2. 採取民眾撥打付費模式，主管單位可減少每年因通話費支出所造成的財政壓力。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需重新申請 19XY 號碼，提報審核的時間較長，亦需支付 19XY 新設定之費用(以各地 1999 為例，設定費約百萬元

	<p>上下)。</p> <p>2. 因採民眾撥打付費之模式，初期恐會造成民眾之反彈。</p> <p>3. 相較於 1957 已累積一定之知名度，新 19XY 號碼則需投注較多行銷推廣資源。</p>
--	--

● 整合概念示意圖(方案三、四)



* 50 條專線扣除緊急性電話(4 個)及移民署廉政專線(移民署建議廢除)，剩餘 45 條非緊急性專線。

● 單一服務專線之功能及服務項目

	方案一或二 1957	方案三或四 19XY
服務項目	<p>1. 電話轉接:將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務:提供內政部各機關單位電話查詢，包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役</p>	<p>1. 電話轉接:將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務:提供內政部各機關單位電話查詢，包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役</p>

	<p>政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>3. 深度關懷：1957 現行服務項目。由專業社工人員提供特殊需求之個案深度關懷及深談服務。</p> <p>4. 溢流電話接聽：當原專線人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>	<p>政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>4. 溢流電話接聽：當原專線人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>
--	--	--

● 專線整合原則與建議

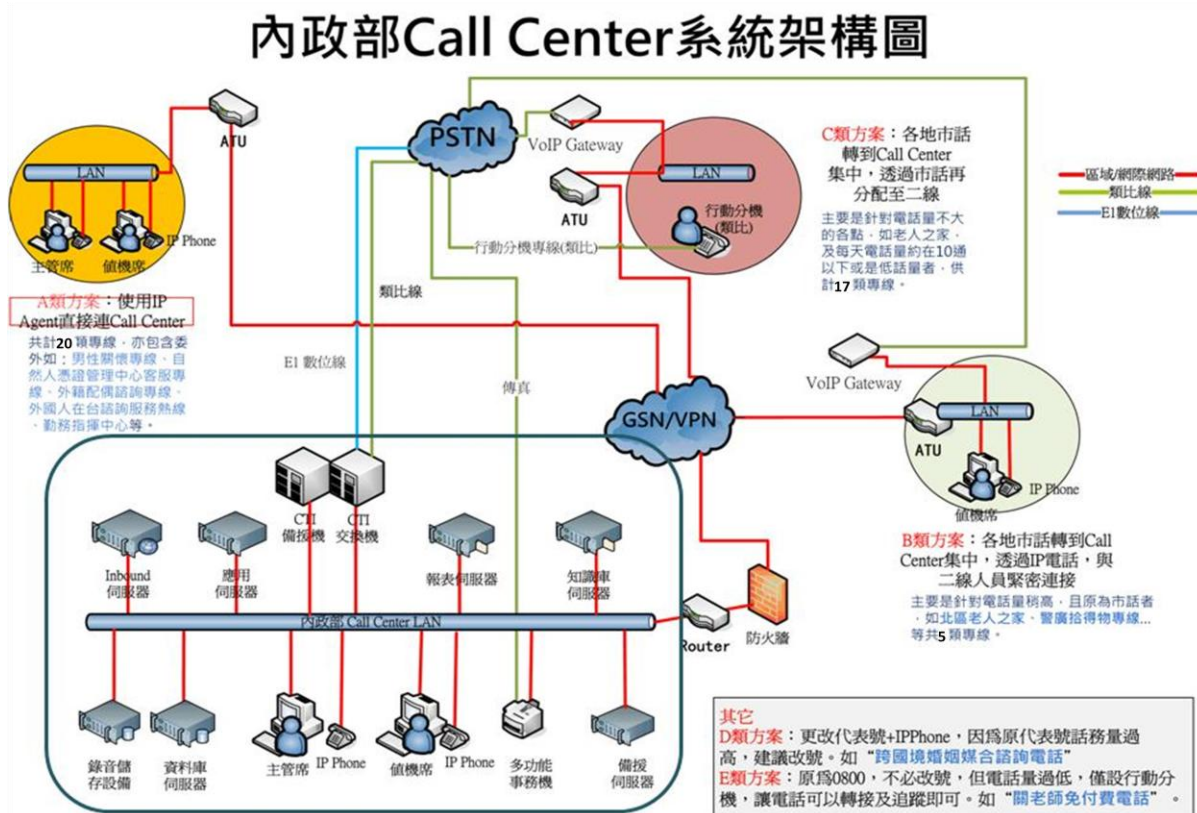
業務屬性	處理模式	涵蓋專線	備註
緊急性業務	不整併	110、119、113、165	
社會福利關懷	方案一或二：完全整併 方案三或四：同“專業業務”之專線處理模式，由單一號碼轉接 1957	1957	內政部單一專線號碼若確定為 1957 時，原 1957 之業務範圍亦完全併入單一號碼
專業業務	由單一號碼轉接權責機關	男性關懷專線、自然人憑證管理中心客服專線、外籍配偶諮詢專線、外國人在台諮詢服務熱線、全國未成年懷孕諮詢專線、失蹤兒童協尋	原專線之人力保留，外線號碼初期保留(與新單一號碼並行)，中長期視

		專線、空中勤務總隊勤務指揮中心服務電話	話務狀況決定是否改為內線
一般諮詢	由業務單位提供FAQ, 單一專線負責回答	警政署民眾服務中心專線、役政署為民服務免付費專線、役政署為民服務專線總機、保二總隊為民服務專線、基隆港務警察局為民服務專線總機、申請警訊桿線遷移服務專線、關老師免付費電話、跨國境婚姻媒合諮詢電話	取消原專線對外號碼(外線), 改為內線, 保留業務聯繫人力
廉政業務*	由單一專線轉分機(原廉政專線整合為單一分機)	內政部政風專線、內政部陳情專線(原為語音引導)、營建署政風專線	原專線整併為單一內線分機, 保留業務執行人力
通報	初期: 由單一號碼轉接權責機關 中期: 開放通報系統權限, 由單一號碼客服人員即時登錄通報 長期: 建立單一通報系統平台, 將通報服務納入單一號碼	警察廣播電臺路況通報電話、警察廣播電臺治安交通通報專線(空中派出所)、警察廣播電臺拾得物通報專線、貨櫃安檢免付費報案專線、防制人口販運報案專線、在臺行方不明之大陸人士協尋專線	初期: 話務量大者(如警廣)保留對外號碼及人力, 其餘取消外線、改為內線, 僅保留業務執行人力 中長期: 改為內線, 保留後送業務執行人力
申訴檢舉	初期: 由單一號碼轉接權責機關 中長期: 納入單一號碼申訴系統, 由單一號碼紀錄、後送權責機關、追蹤處理狀況	刑事警察局報案電話、暴力討債檢舉專線	
跨部會權責之業務	保留對外專線, 不納入單一號碼	查禁仿冒檢舉專線	為經濟部智慧財產局設立, 委由保二總隊專責查處
單位總機	對外號碼保留, 如民眾撥打單一號碼進線, 則由單一號碼轉接各	警大總機、社會福利研習中心總機、北區老人之家為民服務專線、中區老人之家老人關懷專線、東區老人之家	均為市話號碼

	<p>權責單位</p>	<p>人民申請入家專線、東區老人之家家諮中心專線、東區老人之家一般為民服務專線、南區老人之家為民服務專線、澎湖老人之家福利服務諮詢專線、北區兒童之家五福專線、中區兒童之家小甜甜服務專線、南區兒童之家失依兒童關懷諮詢專線、中區身心障礙福利諮詢服務專線、雲林教養院為民服務專線、南區身心障礙福利諮詢服務中心諮詢服務專線、彰化老人養護中心老人養護暨福利服務諮詢專線、少年之家為民服務專線</p>	
--	-------------	--	--

*移民署廉政專線由於移民署建議未來移除此專線，故不列入內政部電話專線整合之範圍中。

● 系統架構圖



● 系統各方案配置說明

方案 A：IP Phone

- i. 由集中的 Call Center(單一專線)一線人應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之 IP Phone.
- ii. 0800 電話集中至內政部之 Call Center(單一專線)，0800 號碼不變，不需考慮民眾改號的問題。
- iii. 民眾可以撥打原號之 0800，由單一專線之一線人員應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之 IP Phone，由原 0800 專線之人員(二線)進行服務。
- iv. 委外之專線，應設置由委外之單位優先應答，若電話排隊過多，才由新單一專線之一線客服人員應答。

方案 B：VoIP Gateway + IP Phone

- i. 使用 IP 電話，讓二線服務人員可以應答。
- ii. 部份單位原非 0800 號碼，故電話線路移機集中至內政部 Call Center 後需改號。
- iii. 若要让民眾不需考慮改號的問題，在原單位加上 VoIP Gateway，將電話引導至集中的 Call Center。
- iv. 由一線人員應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之 IP Phone。

方案 C：VoIP Gateway + 行動分機

- i. 部份單位原非 0800 號碼，故電話線路移機集中至內政部 Call Center 後需改號。
- ii. 若要让民眾不需考慮改號的問題，在原單位加上 VoIP Gateway，

將電話引導至集中的 Call Center。

- iii. 由一線人員應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之專線電話(以原來的電話應答)
- iv. 不特別安裝 IP 電話，因為整體電話量較少，使用原電話，可以降低 VoIP 網路的頻寬使用，亦符合成本效益。

方案 D：原代表號"改號"+ IP Phone

- i. 原專線進話量過大且非 0800 電話時，在遠端架設 VoIP Gateway 將由話導回 Call Center 集中，在頻寬結構上負擔較大。因此建議代表號改號，並在電信局端撥放改號宣告，將電話導回至集中 Call Center 的方式較佳。
- ii. 由集中的 Call Center 一線人員應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之 IP Phone。

方案 E：設置行動分機

- i. 原為 0800，不需改變代表號。
- ii. 由一線人員應答，若有進階之諮詢，可以轉接至遠端之專線電話(以原來的電話應答)

下表為針對現行之專線依各別之環境分類結果對照表及說明：

表中之男性關懷專線、自然人憑證管理中心客服專線、外籍配偶諮詢專線、外國人在台諮詢服務熱線、全國未成年懷孕諮詢專線、失蹤兒童協尋專線等 6 條專線已採委外營運，未來電話撥入內政部集中後之 Call Center(單一專線)，立即透過網路電話分配至該 6 條專線，由個別負責之委外客服人員接聽；當專線若有民眾排隊過長或未應答狀況時，才轉回集中

之 Call Center 進行應答。而具有專業性業務的空中勤務總隊勤務指揮中心電話，以及跨部會管轄的查禁仿冒檢舉專線亦採取由現行接線人員優先接聽之方式，當話務爆量時才溢流由單一專線 Call Center 應答。

其餘主要之非委外電話，原則上建議由新單一專線之客服人員擔任一線服務，若有進階諮詢時，則轉回二線人員應答(即原權責單位人員)。

此外，外部二線人員(原專線之電話接聽人員)亦需保留值機席功能，除方案 C 中，電話量過少之單位或專線不配置接之 IP 連線話務人員，改以普通類比電話透過分機轉接方式進行以精簡話務系統的配置。

NO.	專線名稱	方案類別	配置方案	遠端 CTIAgent 席位規劃*	路由方式
1	1957 福利關懷專線	-	完全併入新 Call Center	0	-- (若以 1957 為單一專線)
		A	IP Phone	12	IP Remote Agent 優先應答 (若以 19XY 為單一專線)
2	男性關懷專線	A	IP Phone	8	IP Remote Agent 優先應答
3	自然人憑證管理中心 客服專線	A	IP Phone	12	IP Remote Agent 優先應答
4	外籍配偶諮詢專線	A	IP Phone	15	IP Remote Agent 優先應答
5	外國人在台諮詢服務 熱線	A	IP Phone	19	IP Remote Agent 優先應答
6	全國未成年懷孕諮詢 專線	A	IP Phone	3	IP Remote Agent 優先應答
7	失蹤兒童協尋專線	A	IP Phone	4	IP Remote Agent 優先應答
8	空中勤務總隊勤務指 揮中心服務電話	A	IP Phone	3	IP Remote Agent 優先應答
9	查禁仿冒檢舉專線	A	IP Phone	1	IP Remote Agent 優先應答
10	警政署民眾服務中心 專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應 答
11	刑事警察局報案電話	A	IP Phone	2	集中式 Call Center 優先應 答
12	警察廣播電臺路況通 報電話	A	IP Phone	2	集中式 Call Center 優先應 答

13	役政署為民服務免付費專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
14	民眾陳情專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
15	內政部政風專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
16	貨櫃安檢免付費報案專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
17	警察廣播電臺治安交通通報專線(空中派出所)	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
18	基隆港務警察局為民服務專線總機	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
19	暴力討債檢舉專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
20	役政署為民服務專線總機	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
21	東區老人之家人民申請入家專線	A	IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
22	保二總隊為民服務專線	B	VOIP Gateway+IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
23	警察廣播電臺拾得物通報專線	B	VOIP Gateway+IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
24	北區老人之家為民服務專線	B	VOIP Gateway+IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
25	社會福利研習中心總機	B	VOIP Gateway+IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
26	警大總機	B	VOIP Gateway+IP Phone	1	集中式 Call Center 優先應答
27	申請警訊桿線遷移服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答

28	防制人口販運報案專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
29	在臺行方不明之大陸人士協尋專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
30	營建署政風專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
31	中區老人之家老人關懷專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
32	南區老人之家為民服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
33	東區老人之家家諮中心專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
34	東區老人之家一般為民服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
35	澎湖老人之家福利服務諮詢專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
36	北區兒童之家五福專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
37	中區兒童之家小甜甜服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
38	南區兒童之家失依兒童關懷諮詢專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
39	中區身心障礙福利諮詢服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
40	雲林教養院為民服務	C	VOIP	/	集中式 Call Center 優先應

	專線		Gateway 整合行動分機		答
41	南區身心障礙福利諮詢服務中心諮詢服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
42	彰化老人養護中心老人養護暨福利服務諮詢專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
43	少年之家為民服務專線	C	VOIP Gateway 整合行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答
44	跨國境婚姻媒合諮詢電話	D	更改代表號 +IP Phone	5	集中式 Call Center 優先應答
45	關老師免付費電話	E	行動分機	/	集中式 Call Center 優先應答

* 上述“集中式 Call Center”表示內政部單一專線之話務中心；“IP Remote Agent”表示原專線之接線人員。

* 遠端 CTI Agent 席位為在內政部單一專線成立後，原專線電話建議保留的直機席位。

● 本階段所需執行項目

- 系統租賃及建置：包含硬體設備及軟體。
- 人員招募
- 教育訓練：包含電話禮儀、話術、服務流程、客訴處理、業務相關知識等。
- 場地建置：包含機房及營運場地。
- SOP(標準作業流程)建立：包含一般電話諮詢作業 SOP、申訴電話處理 SOP、後送處理作業 SOP、電話突量處理 SOP、管理流程 SOP、品質管理 SOP...等。

(2) 建置知識庫系統

知識庫是讓每位客服人員可以即時掌握最新資訊的重要工具，透過客服中心內部網路技術 (Intranet)，不斷收集及累積客服知識，並加以分類、組織，使客服人員獲得方便、正確、快速、專業之相關資訊。項目包括：

- ◆ 設計知識庫架構、確認專業知識內容。
- ◆ 編集知識庫內容。
- ◆ 不斷更新知識庫內容。
- ◆ 建立方便快捷之查閱搜尋及資訊傳達方式。

由於過去內政部暨所屬機關專線服務電話大部分無透過系統彙集客服知識及業務資訊的習慣，因此第一階段的重點工作必須依據單一服務電話初期所需提供的業務內容(以電話轉接、簡易諮詢、社會福利關懷<假設以 1957 為單一號碼>為主)，設計知識庫架構，並請各非緊急性專線提供最常被詢問的問題及解答，初步預計篩選出 50 題(暫定，實際題數依與各現行專線研討之業務內容而定)FAQ。內容建議：

- ◆ 福利關懷措施 (原 1957 業務範疇)
- ◆ 內政部暨所屬各機關專線業務範疇及電話號碼
- ◆ 與內政部相關之最新政策訊息
- ◆ 各專線最常被詢問之問題 (ex.補助經費如何申請...)

第一期/ 第二階段：D+10 月~D+15 月

(1) 單一專線服務電話正式上線

於系統驗收及人員教育訓練完成後，內政部單一專線服務電話預計於

D+10 月試營運、D+11 月正式上線，此階段的主要工作及任務如下：

- ◆ 透過系統由單一專線接聽各專線溢流電話，避免話務量高但人力或線路不足的專線因忙線而遺漏來電之狀況。
- ◆ 撤除利用率或效益較低之非總機性質專線電話：
 - i. 關老師免付費電話：平均每月通話量為 0。
 - ii. 內政部民眾陳情專線：語音引導，無專人服務。
 - iii. 防制人口販運報案專線：平均每日通話量為 2 通。
 - iv. 在臺行方不明之大陸人士協尋專線：平均每日通話量為 4 通。
 - v. 申請警訊桿線遷移服務專線：平均每日通話量為 4 通。將其業務整併至單一專線服務內容中，避免資源與人力之浪費。
- ◆ 運用系統記錄單一專線及現行各專線之話務數據，以作為政府專線電話管理之依據。
- ◆ 宣導內政部單一電話服務窗口，強化民眾對單一號碼之記憶度。
- ◆ 透過電話業務處理及回應，了解並建立民眾的需求紀錄，進一步作為知識庫擴充之內容。

(2) 蒐集 FAQ 資訊，擴充知識庫內容

在第一階段的前置期雖然已建構知識庫系統及基礎內容，但實際上線營運後可透過話務分析找出民眾最常諮詢的服務，進而主動蒐集相關資訊、建立正確之回覆答案及作業流程，使知識庫內容更加豐富健全。

(3) 宣傳推廣單一號碼

若採用 1957 作為內政部單一電話服務號碼，雖先前已投注一定之行銷資源進行宣傳，但由於過去 1957 宣傳的重點為「福利關懷」，與內政部新單一專線之定位及服務有所不同，因此為了讓民眾更清楚了解內政部新單一電話服務號碼 1957 的功能及定位，建議配合正式上線規劃行銷宣傳計畫，建議包含項目如：上線記者會(含新聞發佈)、廣告文宣(如：電視、平面、網路、廣播、大眾運輸、傳單 DM 等)、媒體採購等。

而若採用新 19XY 為單一專線號碼，因是全新號碼、全新整合性業務，因此亦需規劃上述之行銷計畫，並輔以內政部內機關之免費行銷資源，強化整體之宣傳效益。

D. 時程規劃：

前置期：D 至 D+3 月

	D+1 月		D+2 月		D+3 月	
	D+0.5 月	D+1 月	D+1.5 月	D+2 月	D+2.5 月	D+3 月
制定專線服務 評鑑標準						
進行專線服務 評鑑						
針對現行專線 進行教育訓練						

第一期/ 第一階段：D+4 月至 D+9 月

	D+ 4 月	D+ 5 月	D+ 6 月	D+ 7 月	D+ 8 月	D+ 9 月
設置臨時性單一電話服務窗口						
需求訪談及規格確認						
系統建置(租賃)及線路整合						
系統及線路測試						
人員招募						
人員教育訓練						
系統及人員驗收						
建置知識庫系統						
知識庫系統建置						
FAQ(社會福利措施、簡易諮詢)彙整						

第一期/ 第二階段：D+10 月至 D+15 月

	D+ 10 月	D+ 11 月	D+ 12 月	D+ 13 月	D+ 14 月	D+ 15 月
單一專線服務電話正式上線						
系統及人員試營運						
正式上線營運						
行銷宣傳(上線記者會、媒體廣宣...)						
蒐集 FAQ 資訊，擴充知識庫內容						
新公佈之法令政策等訊息即時更新至知識庫						
每週彙整 FAQ，經客服主管審核同意後，更新至知識庫						

E. 人力編制

(1) 話務量預估

由於未來單一專線主要負責現行專線電話轉接及溢流電話接聽之業務，因此話務量之預估將依據目前各專線提供之數據分為『由原專線優先接聽』和『由單一專線優先接聽』兩個部份來計算：

● 由原專線優先接聽之電話量：

建議由原專線優先接聽之號碼包含現行委外營運之客服專線(6條)、勤務指揮中心服務電話及查禁仿冒檢舉專線，當民眾撥打下列8條專線時，電話仍導向由原專線人員接聽，惟專線忙線時才溢流(Overflow)

由單一專線客服人員接聽，以下為預估的每日電話溢流量：

專線名稱	每日平均通數	撥通率	估計每日通話 overflow 至單一專線之電話數量(通)
男性關懷專線	44	94%	3
自然人憑證管理中心客服專線	145	97%	4
外籍配偶諮詢專線	46	91%	4
外國人在台諮詢服務熱線	334	79%	70
全國未成年懷孕諮詢專線	5	87%	1
失蹤兒童協尋專線	13	87%	2
查禁仿冒檢舉專線	8	89%	7
勤務指揮中心服務電話	8	93%	7
合計			98

● 未來單一專線話務量預估：

專線名稱	每日平均通數 (A)	轉接率加權因子 (B)	預估轉接電話通數 (C=A*B)	預估諮詢與服務電話通數 (D=A-C)
跨國境婚姻媒合諮詢電話	2,203	20%	441	1,762
警察廣播電臺路況通報電話	1,596	20%	319	1,277
1957 福利關懷專線	450	0%	0	450
警察廣播電臺拾得物通報專	162	60%	97	65

專線名稱	每日平均通數 (A)	轉接率加權 因子 (B)	預估轉接電話 通數 (C=A*B)	預估諮詢與服 務電話通數 (D=A-C)
線				
警政署民眾服務中心專線	140	60%	84	56
保二總隊為民服務專線	92	80%	74	18
北區老人之家為民服務專線	57	80%	46	11
社會福利研習中心總機	51	80%	41	10
刑事警察局報案電話	35	80%	28	7
役政署為民服務免付費專線	33	80%	26	7
警察廣播電臺治安交通通報 專線	31	80%	25	6
東區老人之家人民申請入家 專線	21	80%	17	4
內政部政風專線	17	80%	14	3
民眾陳情專線	15	80%	12	3
北區兒童之家五福專線	14	80%	11	3
役政署為民服務專線總機	13	80%	10	3
基隆港務警察局為民服務專 線總機	11	80%	9	2
中區身心障礙福利諮詢服務 專線	10	80%	8	2
南區身心障礙福利諮詢服務 中心諮詢服務專線	9	80%	7	2
東區老人之家一般為民服務 專線	8	80%	6	2
失依兒童關懷諮詢專線	6	80%	5	1
申請警訊桿線遷移服務專線	4	80%	3	1
在臺行方不明之大陸人士協 尋專線	4	80%	3	1
澎湖老人之家福利服務諮詢 專線	3	80%	2	1
少年之家為民服務專線	3	80%	2	1
防制人口販運報案專線	2	80%	2	0
貨櫃安檢免付費報案專線	1	80%	1	0
中區老人之家老人關懷專線	1	80%	1	0
東區老人之家家諮中心專線	1	80%	1	0

專線名稱	每日平均通數 (A)	轉接率加權 因子 (B)	預估轉接電話 通數 (C=A*B)	預估諮詢與服 務電話通數 (D=A-C)
中區兒童之家小甜甜服務專線	1	80%	1	0
關老師免付費電話	0	80%	0	0
南區老人之家為民服務專線	0	80%	0	0
雲林教養院為民服務專線	0	80%	0	0
彰化老人養護中心老人養護 暨福利服務諮詢專線	0	80%	0	0
委外客服 overflow 之電話	98	20%	20	78
小計 (%)	5,092 (100%)	/	1,316 (26%)	3,776 (74%)

*上表中，短期單一電話窗口所負責之主要作業為電話轉接、溢流電話接聽及簡易諮詢，而現行專線話務量越高者假設其知名度越高，則需轉接的比例較低，因此預估新單一窗口之每日通話量為原專線通話量乘以通話加權因子

*以上不含之四條緊急性專線(110、119、113、165)。

由上表估算，新單一電話服務窗口每日平均通話量為 5,092 通，為推估尖峰時段之話務量，計算列表如下：

服務內容	服務 通話秒數	每日平均 通話數 A	日間通話 數* B=A*0.9	日間每小 時*平均 通話數 C=B/12	尖峰時段 每小時通 話數* D=C*1.5
轉接通話	97 秒*	5,092	4,583	382	573

* 諮詢通話每通平均處理時間以 120 秒計算，轉接電話每通以 30 秒計算，依未來單一專線之話務類型比例(轉接佔 26%，諮詢佔 74%)，則平均通話時間為 97 秒。

* 假設主要話務量 90%均集中於日間時段(0800-2000)，夜間話務只佔全日的 10%。

* 尖峰時段預估為一般日間時段的 1.5 倍。

(2) 尖峰時段席次需求預估

假設單一服務電話平均通話時間為 97 秒，民眾最長容忍的等待時間為 30 秒，欲達到 80/20 之服務水準(即 80%來電於 20 秒內應答)，在尖峰每小時通話數為 573 通之情況下，運用 Erlang C 公式所得尖峰時段所需之席次為 18 席。

若合併每通電話文書處理時間平均 30 秒，則至少需要 24 席。

(3) 整體座席人數預估

考慮以下之因素，所得之建議客服人數及說明如下：

- a. 縮減因子：如客服人員臨時請假、教育訓練、休息時間等狀況。
假設座席人員每天平均訓練及其它品質管制時間，總共所花費時間為 90 分鐘，則人員值機之工作之管理力時間為 90 分鐘/480 分鐘，估計佔人員上班時間的 18.75%，而人員實際值機時間則佔 81.25%。
因此欲使尖峰時段值機人員維持 24 席，則所需之客服人員數為 $24/81.25%=29.5$ 席，即 30 席。
- b. 支援的二線席次：包含文書處理人員、知識庫蒐集/更新人員、督導、管理人員、專案經理等後勤人力。
- c. 7 天 24 小時服務：上述席次僅為尖峰時段、單一班別之席位數需求，若服務為 7 天 24 小時，則客服人員需輪三班，因此所需的人力將需乘以 2 倍，依本案之規劃即為 60 位客服人員。

(4) 人員及席次預估 (以 7 天 24 小時營運計算)

客服中心之營運除了需客服人員提供一線電話接聽之服務外，亦需要督導、管理人員、後勤支援等人力，以下為所需人數估算：

	人數	客服席位	一般席位	總席位	說明
專案經理	1		1	1	
客服部門					
客服經理	1	1		1	
督導	8	8		8	每8位客服人員配置1名督導
客服人員	60	30		30	客服人員採 free seating
二線支援人力	6	6		6	
管理部門					
部門經理	1		1	1	
人資/排班專員	1		1	1	
品管/訓練專員	1	1		1	
資訊人員	3		3	3	
知識管理部門					
專員	1		1	1	
其他					
訓練/備援席位*	--	5		5	
總計	83	51	7	58	

*訓練用席位平時作為教育訓練使用，話量爆量時可作為備援席次。

若以 1957 為單一專線號碼，並整併深度關懷服務，則需於 66 名客服及二線支援人員中規劃部分專業社工人員，以專業技能分組的方式進行分工。

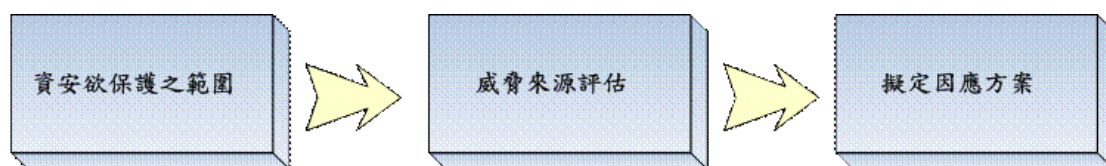
F. 資料保密及安全控管機制

身為公部門電話客戶服務中心，除了身負解決相關民眾問題的重責大任，也必須獲得民眾的信賴，才能安心託付並告知個人資料。特別是內政部未來擬定成立知單一電話服務專線，除了受理諮詢及一般申訴案件外，亦有牽涉到人身與財產法益相關的申訴、檢舉或通報案件，因此，確保這些個人資料安全性，及捍衛民眾生活隱私，是單一專線客服中心在營運規劃中需要重視議題之一。

為了能確實達成保障民眾之個人資料的安全目標，以下針對內政部單一電話服務專線可能會遭遇的資訊安全問題及需求進行分析與討論，並於提出建議之解決方案，以求建立一套完善的資料保密與安全控管機制，提升民眾對於內政部單一電話服務專線的服務信心。

A、 資安問題處理程序

根據一般客服營運經驗，為了使本案的資安機制與制度能明確，在具體規劃之前必須先評估、找出資訊安全的風險項目，據此制訂的資安機制與制度才能有效、迅速解決突發的資安問題，先就資安問題評估說明如下：



a. 資安欲保護之範圍

資訊安全保護的範圍，一般人所能聯想的是保護好軟硬體設備、設置好防火牆就已經算『做到最好的防護』，但在此項目的評核重點在於，釐清何者為內政部單一電話服務專線的關鍵性業務，人性面及程序的正當性，更是未來專線資安應管制的範圍。因此，除了有形的軟硬體設備，另一個更需要保護的範圍是無形的個人隱私資料，意即不僅是「事」、「物」，更須將「人的控管」納入資安保護範圍。

b. 威脅來源評估

就未來內政部單一專線建議採取委外營運的模式而言，最主要的威脅將會來自於在電話客戶服務中心的員工。根據資安專家的統計，大部份資安威脅五成是來自於人為因素，而有一成是來自惡意的離職員工；所以光是在人為因素的考量上就多達六成，對此建議提出之解決方案如下：

(1)、 不安全使用行為：

由於電話客服中心都會針對網路部份進行管制，所以在於不安全使用行為上，有可能客服人員可透過郵件或是系統漏洞進行一些威脅資安的使用行為，並且在於本專線之系統有可能屬於委辦廠商或協力廠商所委外經營的，因此，內政部單一電話服務專線在系統使用行為管理，更需注意下列狀況：

- i. 員工利用郵件方式內部寄發與業務無關之信件
- ii. 員工利用網路進行私人事務
- iii. 利用電話客服中心網路進行寄發垃圾郵件
- iv. 利用郵件方式將檔案向外部進行寄發
- v. 利用郵件作檔案交換
- vi. 利用內部網路進行侵入行為
- vii. 破解網路限制設定

(2)、 違反規定的使用行為：

因為電話客服中心之客服人員會使用到後送電子派案與紀錄系統，是最接近民眾資料的人員，因為員工之錯誤或不熟悉行為可能造成嚴重的損害，此類的行為也可能因為其資訊安全的層級越高，發生之機率相對可能越大，而在權限不足的客服人員身上亦有可能會出現下列不當操作情形：

- i. 民眾資料輸入錯誤
- ii. 不當操作意外刪除民眾資料
- iii. 無意或惡意修改民眾資料
- iv. 將民眾資料存放在不安全之地方

(3)、 擁有犯罪動機的使用行為

其實員工是資訊安全最大的威脅，這不僅僅只單指一些『經驗不足』、『訓練不足』、『錯誤的假設』的非蓄意錯誤，有時可能因為客服人員在電話客服中心內被督導辱罵，或被開除而懷恨在心。甚至有可能因為客服人員彼此之間摩擦與衝突，因而產生的報復心理而進行犯罪，所以在管理上對於這類狀況若無適當處理或防範，都可能造成隱藏的威脅風險。

C. 擬定因應方案

為能成功阻絕資安威脅，並有效保護資安範圍，因此本案建議資安控管之重點放在降低人員錯誤、員工竊取、不當網路使用行為，並隨時讓電話客戶服务中心的客服人員，警覺資訊安全威脅，以減少發生資安突發與意外事件的危害，建議規劃如下：

(1)、 聘雇前的考核

就資料內容分級及新進使用人員的考核做嚴謹的規範，除了學經歷、性向的

確認，還必須在人事面談或是繳交人事資料時，了解包括是否有財產犯罪的前科、私人是否有財務困難、以及了解是否有不良的離職原因等。

(2)、職務行為的控管

i. 員工保密合約：

每位客服人員將依公司規定簽訂保護機密資料及知識產權承諾書。為使客服人員了解資料保密之重要性，並為使所有保密內容可以最符合現狀，保密合約，員工每年都必需重新簽署。

ii. 與教育訓練和考勤結合

◆ 職前資訊安全課程

每位新進員工都必需完整上完資訊安全相關課程，並安排課後測驗，且課後測驗都必需達到 100 分，不足 100 分者都需重考。教育訓練小組也將不定期抽考資訊安全相關內容，且不定期安排與客戶資料保密相關作業程序之教育訓練。

◆ 不定期的資安觀念再教育

大部份的資安事件，都是簡單的人為錯誤或疏失所導致，所以若能透過在職訓練再強化資安認知，和防範外部威脅的認知，便能有效預防資安突發事件的發生，且更讓客服人員了解，他們不但有責任謹慎操作系統及使用網路，更要於平時小心防範入侵者，或不正常的資安警訊，並對資安事件的作即時通報。

◆ 結合考勤規範賞罰分明

為確實落實員工安全遵守相關資安規定、作業程序，及正確使用操作系統，

所以在客服人員使用行為也一併列入定期考核項目之內，並且依據有可能發生風險項目作加減評分及獎懲規定，目前列入考核項目有：

違反項目	獎懲效果
輸入民眾資料錯誤	第一次口頭警告， 第二次開始扣點數 1 點
刪除民眾資料	第一次口頭警告， 扣點數 3 點
惡意使用系統而修改民眾資料經 查證屬實	扣點數 5 點， 依情節受行政處分
因不當使用行為使客服中心被入侵 或被電腦病毒侵入致電腦無法使 用	扣點數 10 點
因不當使用行為使系統被植入電 腦病毒、巨集或木馬程式而影響 他人資訊設備使用	扣點數 10 點， 依情節受行政處分 嚴重者扣年終獎金二分之一

iii. 實體與環境安全

- ◆ 對於值機區域將會設立門禁設施，無門禁卡或個別識別證件將無法進出入；另外，對於能進出入之門禁管制也將會定期審查及更新。(將視業務單位提供之環境進行調整)
- ◆ 專案同仁應遵守門禁管制相關規定，攜帶門禁卡出入，不得任意停止門禁管制設施。

- ◆ 人員之調動、離職、或退休，立即取消或調整其識別碼、通行碼、存取權限，並應繳回發給之所有設備。
- ◆ 資訊設備如有必要攜帶外出，必須先經過直屬長官同意並作安全查核。
- ◆ 客服人員值機區域與休閒區域獨立劃分，所以客服人員進入值機區域後不應從事於工作無關之行為。(將視業務單位提供之環境進行調整)
- ◆ 休閒區域另設有置物櫃，客服人員進入值機區域時應將私人物品放置置物櫃，非與工作相關及必要之物品不可帶入值機區域。(將視業務單位提供之環境進行調整)
- ◆ 不得攜帶任何隨插即用寫入儲存裝置(如 USB)及可讀取之光碟、儲存設備。

iv. 通訊與作業安全

- ◆ 作業程序均改為無紙化作業，若無可必免使用紙張時，須於下班前交由當班組長回收；若因應業務需求，將會有紙張之留底，故於下班前將其審核文件鎖入檔案室，以備存檔留底。
- ◆ 本專案人員使用本專案系統時均有一組個人帳號及密碼使用，且密碼長度至少八個字元且由大小寫字母、數字及符號其中兩者以上組成並應定期更換。(本項目需配合系統功能)
- ◆ 工作人員之工作日誌或工作記事本，需使用本公司製作印有冊次及頁碼編號之手冊，使用手冊不得任意撕毀或損害。

- ◆ 利用資訊系統進行測試時避免以真實資料進行測試；若有利用真實資料測試之必要，將使用正式作業的管理方式。

B、 與系統廠商整合進行資安控管的實行步驟

為和系統廠商取得良好的溝通，並能代業務單位督促系統廠商的安全措施，具體做為有以下四個步驟：

a. 步驟一：與系統維護者取得良好溝通模式

- (1)、 定期或不定期舉辦安全會報、交換情報
- (2)、 建立緊急連絡的制式管道

b. 步驟二：監控機制發現異常後啟動處理程序

- (1)、 啟動處理程序、評估危害、儘快修正。
- (2)、 由委外營運團隊依照上列方式建立各種資訊安全機制後，一旦發現系統異常運作，將通知系統廠商並執行適當的處置。

c. 步驟三：記錄侵入或試探行為並例行報告

由委外營運團隊利用會報方式與業務單位進行討論，並將處理的結果及處理過程做一報告。

d. 步驟四 進行的相關檢測與檢查工作

召集會議，針對最近對系統安全有危害的相關資訊，做逐一檢視，製作檢視結果報告。

G. 預算規劃

建置費用

(1) 硬體設備及資訊軟體相關費用

項目	數量	單位	預算金額	備註：
營運場地相關費用				
場地租賃費用	12	月	1,800,000	以租期 12 個月計算，每月 15 萬
場地裝潢及施工	1	式	3,500,000	包含隔間及門窗工程、天花板工程、電力配電工程、空調工程、辦公家具工程及相關規費與保險
其他電器設備	1	批	100,000	液晶電視、冰箱、微波爐、碎紙機等供營運單位使用之設備
水電費	12	月	960,000	每月預估 8 萬元
小計			6,360,000	
客服系統、電腦資訊及相關週邊設備				
CTI 席次	66	席	1,980,000	方案 A,B,D,E 總合
CTI 督導席	8	席	320,000	約每 8~10 人配置 1 督導
備援座席	5	席	150,000	備援用
外線	ISDN PRI E1 x4	迴路	600,000	2 路應接電話，1 路備援，1 路外轉外至低話量之方案 C 等單位
錄音迴路與軟體	132	迴路	2,927,900	方案 A,B,C,D,E 總合 89+Call Center 30 席+督導席 8 席+備援席 5 席合計 132

項目	數量	單位	預算金額	備註：
同時 VoIP 通道數	150	迴路	2,312,500	方案 A,B,C,D,E 總合 89+Call Center 30 席+督導席 8 席+備援席 5 席合計 132 通道。另外方案 C 會導入的電話，每個單位再加 1 路，合計再加 18 路。至少需 150 以上。
CTI 軟硬體	1	式	3,800,000	即 CTI 之平台軟硬體(含雙套熱備援系統、測聽、輔導、即時訊息等)、依不同的廠商應有不同的軟、硬體配置方式
CTI 專用話機與耳機	72	套	1,296,000	話務人員專用之 IP 話機、耳機組
CTI 報表系統	1	套	800,000	CTI 報表如服務水準、群組與個人績效、話務分析等。
SIP Trunk 連線授權	54	連線	270,000	方案 C 中，18 個單位估計最大連線數為每個單位同時有 3 通電話進線時使用。
Inbound 系統軟體	1	式	1,911,000	客服平台，並含 66 個席次授權(主管席不值機)+5 個備援席
知識庫平台軟體	1	式	1,500,000	不限連接之席位數
品質管理平台軟體	1	式	1,200,000	協助錄音抽測，建立評分與管考機制

項目	數量	單位	預算金額	備註：
後送作業平台軟體	1	式	2,200,000	同時 100 個人員連接使用 (不限於 Call Center 內部運用)
套裝軟體授權	1	式	950,000	包含微軟之作業系統與資料庫軟體授權
伺服器硬體	7	套	1,260,000	不含 CTI 之設備或是電話交換機設備
VoIP Gateway 硬體(8 路)	18	式	540,000	供方案 C 共 18 個單位使用
語音問卷系統	1	式	300,000	提供語音問卷，於話後由系統進行調查
Web Call 機制	1	式	1,000,000	網頁電話、結合網站之服務電話及使用 Skype 取得服務
傳真管理軟體	1	式	600,000	提供 4 迴路傳真
跑馬燈系統	1	式	400,000	提供 2 部 42"液晶做為 CTI 效率顯示之看板
系統平台建置與保固費用	1	式	2,000,000	平台建置、人員訓練、保固服務
機房端周邊	1	式	500,000	如 UPS、機架、KVM、佈線 (依實際場地估計)
個人電腦	78	台	1,950,000	個人電腦
小計			30,767,400	
總計			37,127,400	

(2) 網路設置及租金費用

項目	數量	單位	預算金額	備註：
數據專線設置費	44	線	1,470,000	一次性費用，包含網路數據接線費及中華電信 HiLink 設定費

月租費	12	月	2,580,000	以 45 條線路、12 個月預估
小計			4,050,000	

內政部單一專線話務中心建置之建議費用預估為 **41,177,400 元**，其中包含營運場地及相關費用 6,360,000 元、話務中心客服系統等軟硬體設備 30,767,400 元、網路設置及租金 4,050,000 元；不包含『19XY 號碼設定費』（沿用 1957 號碼則無需另行支付設定費，否則設定費預估為百萬元上下）及『外撥電話費』（視實際外撥業務需求而定）。

委外營運費用

(1) 勞務委外費用

項目	數量	薪資/月	月	管銷係數	預算金額	備註：
專案經理/客服經理/管理經理	3	40,000	6	1.33	957,600	
客服督導	8	30,000	6	1.33	1,915,200	
話務人員/後勤人員	69	25,000	6	1.33	13,765,500	包含話務人員 60 人、二線支援 6 人、人資 1 人、訓練品管 1 人、知識庫管理 1 人
資訊人員	3	30,000	6	1.33	718,200	
小計					17,356,500	

以上費用以單一專線話務中心正式上線營運(D+4 月)至第一期結束(D+9 月)，共 6 個月計算。詳細人力規劃請參照第 75 頁。

通話費用

(1) 每月平均通話費

項目	數量	單位	預算金額	備註：
19XY 通話費	789,260	分鐘	2,841,336	以每日平均通話量 5,092 通，每月 31 天，每通通話時間 5 分鐘，每分鐘 3.6 元估算。
小計			2,841,336	

第一期之每月平均通話費初步估算為 **2,841,336 元**，以第一期專線實際營運時間為 6 個月計算，本期所需支付的通話費為 1,704,816 元。以上估算之通話費是依單一專線整併初期之每日通話量(5,092 通)進行估算，依一般話務中心建置及營運經驗，在專線開通後經過行銷資源之宣傳下，電話量將會出現大幅成長，因此在經費編列上應預留空間，以避免實際營運時經費不足之狀況。

※以上為依據 98 年 9 月各專線運行現況及專線整合評估建議所初步估算之金額，僅供內政部於規劃專線整合預算時之參考，非正式之報價。

第二期計畫

A. 計畫期間

營運第二年，D+16 月至 D+27 月。(共 12 個月)

B. 目標

- (1) 建置服務入口網站，打造內政部與民眾溝通連結之平台。
- (2) 拓展單一電話專線之業務範圍，提供更多元之電話服務。
- (3) 運用新科技之整合，強化單一電話專線面對災害或臨時狀況時之應變能力。
- (4) 依階段規劃建置通報系統及資料庫，提昇單一專線服務的時效性。

C. 本階段之專線服務項目

	方案一或二 1957	方案三或四 19XY
第一期提供之服務項目	<p>1. 電話轉接: 將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務: 提供內政部各機關單位電話查詢，民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>3. 深度關懷: 1957 現行服</p>	<p>1. 電話轉接: 將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務: 提供內政部各機關單位電話查詢，包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>4. 溢流電話接聽: 當原專線</p>

	<p>務項目。由專業社工人員提供特殊需求之個案深度關懷及深談服務。</p> <p>4. 溢流電話接聽：當原專線人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>	<p>人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>
<p>第二期新增之服務項目</p>	<p>1. 進階諮詢服務：提供包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關法規、業務申辦程序、最新訊息等資訊。</p> <p>2. 申訴檢舉：受理民眾陳情、政風檢舉、暴力討債檢舉等業務。</p> <p>3. 通報業務：受理路況通報、治安交通通報、拾得物通報、貨櫃安檢報案、防制人口販運報案、在台行方不明之大陸人士協尋等業務。</p>	

D. 重點工作

階段/時間	重點工作
<p>第一階段 (D+16 月~ D+21 月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置內政部服務入口網站 ● 將話務量少的二線諮詢服務電話整併入單一專線電話中，並加入進階諮詢服務。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 開放部分二線專線之系統平台(如:路況通報系統),方便單一專線客服人員即時通報處理。 ● 運用遠端值機技術,提升單一專線號碼之機動擴充性。
第二階段 (D+22月~ D+27月)	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置單一專線電話之通報系統及資料庫,並整合(或串聯)所有二線檢舉通報電話之資料庫系統。 ● 單一專線電話加入檢舉通報受理。

E. 工作內容說明

第一階段：D+16月~D+21月

(1) 建置內政部服務入口網站

為強化內政部訊息佈達之即時性,並增加與民眾互動之管道,建議於此階段規劃建置內政部服務入口網,藉由專人維運,定期更新最新消息、法令政策及措施、各式申請表單等內容,讓民眾可以自行上網站瀏覽訊息、查詢案件進度或下載表格,分散來電諮詢的話量,並強化政府與民眾溝通之管道。

網站內容規劃及功能需求建議如下：

內容/功能面	系統面
最新消息	後台上稿系統
單位機關介紹	郵件收發系統
服務說明	訊息(電子報、簡訊、)發送及管理系統
法令政策	資訊安全機制
常見問題 FAQ	會員管理機制
案件進度查詢	網站管理機制(流量、訪客數...等數據)
站內搜尋	
外網連結	

內容/功能面	系統面
訊息訂閱 下載專區(申請表格、服務白皮書...等) 客服信箱 網路客服(VOIP) 討論區	

(2) 將話務量少的二線諮詢服務電話整併入單一專線電話中，並加入進階諮詢服務

視單一電話號碼實際營運六個月期間各專線之話量變化，挑選出在整合後每月平均通話量少於 1,000 通的二線專線(除總機性質之市話號碼)，將其電話服務內容併入單一專線電話。此外，將營運六個月期間所蒐集之常見諮詢問題及標準回應，匯入知識庫系統供客服人員線上查詢，並擴充諮詢業務之範圍，提供更進階之電話諮詢服務。

(3) 開放部分二線專線之系統平台(如：路況通報系統)，方便單一專線客服人員即時通報處理

除了提供諮詢服務外，於此階段亦可考慮將部分通報性質的電話業務納入單一專線，以減少電話轉接的機會，提高一通電話處理完成率。然而通報業務因涉及個案或事件的記錄與後送，資料的正確性和一致性是很重要的；為了讓一線與二線單位的資料能夠互通，建議開放二線專線通報系統之權限給單一服務窗口，讓一線客服人員可以直接透過系統鍵入來電資料及通報內容，無需再轉接至二線單位處理。

(4) 運用遠端值機技術，提升單一專線號碼之機動擴充性

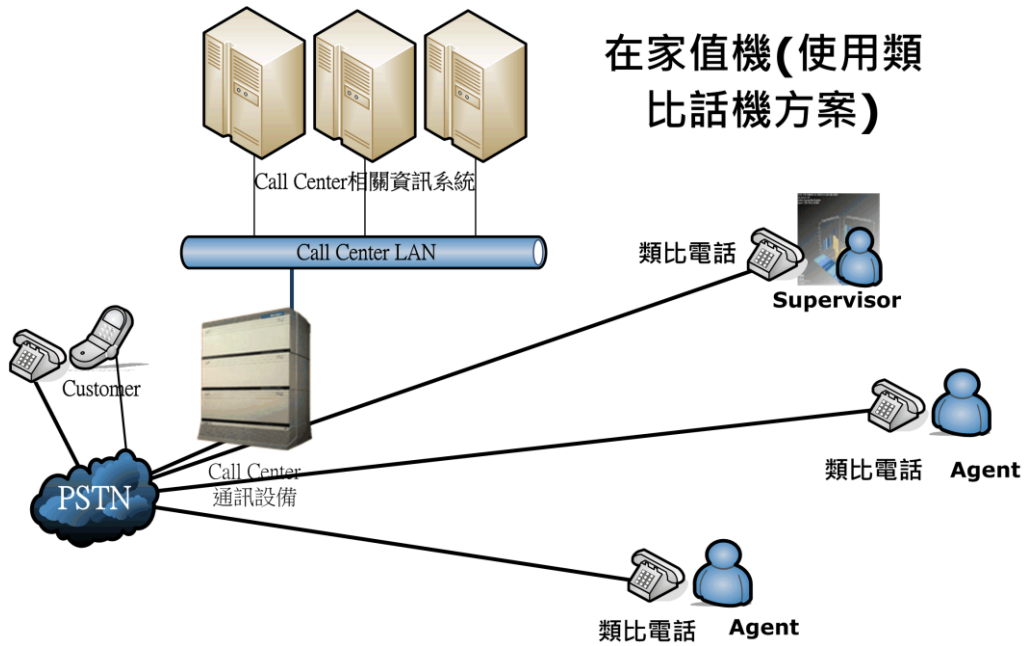
如遇到自然災害(如：颱風、水災)或重大事件(如：H1N1、SARS)而使客服人員無法集中於一個固定場地接聽電話時，專線仍需維持服務不中斷，此時可採用遠端值機技術，讓客服人員可以在不同地點，甚至在家也可進行電話服務。此外，當因重大事件或政策措施頒布(如八八水災後的急難救助措施)而導致話務量爆量、急需接線人力，但客服中心席位不足的狀況下，亦可運用此技術讓備援或臨時招募之人力能在不同地點提供服務，讓專線得以維持電話承接能力。

遠端值機的服務數據，應比照集中式服務統計之邏輯與結果。

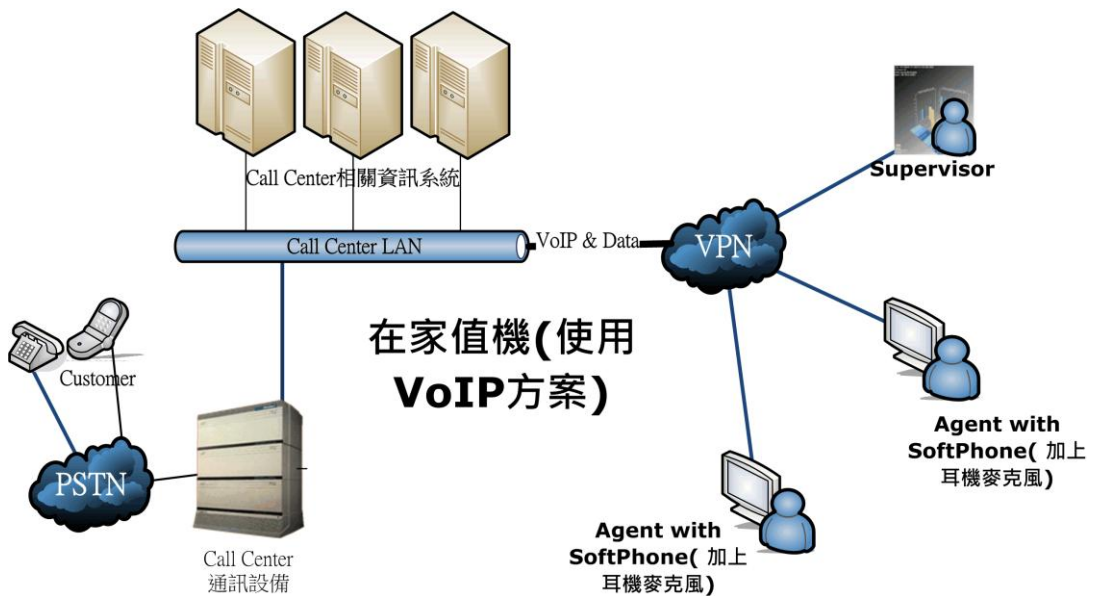
A. 遠端值機方案說明

目前遠端值機的執行模式有分為「使用類比話機」及「使用 VOIP 網路」兩種方案，以下針對兩種方案之系統架構示意與優缺點列表說明：

a. 使用類比話機方案



b. 使用 VOIP 網路方案



c. 兩種方案之需求與優缺點比較

方案	電話費用	網路需求	優點	缺點	注意事項
使用類比話機	需要(長途電話)	不需要	1、無資安疑慮(不需使用網路) 2、只需 Agent 家中傳統電話或手機即可 3、建置期較短 4、通訊品質較優良	1、Agent 家中電話需被佔用 2、Agent 狀態切換或查詢需透過功能碼進行操作 3、額外費用產生(電話費)	1、需考慮目前 CTI 主機外線的容量，一通客戶來電會佔兩條外線(以外轉外方式撥打實體線路)。 2、每月會產生電話費用 3、亦可以搭配低速頻寬進行資料查詢。
VOIP 網路	不需要，但需要固定頻寬費用	75K (每路)	1、Agent 狀態可透過 Soft Phone 進行設定及檢視 2、無額外費用產生	1、需建置 VPN 或調整防火牆設定 2、值機環境需具備網路、PC、耳機、麥克風 3、建置期較長，需確認各 Agent 家中設備運作情形 4、通訊品質與網路及設備相關	1、需採購 Agent 端設備，或使用之電腦應保持一定的品質。 2、需評估網路使用頻寬

第二階段：D+22 月~D+27 月**(1) 建置單一專線電話之通報系統及資料庫，並整合(或串聯)所有二線
檢舉通報電話之資料庫系統**

一直以來，內政部暨所屬機關專線電話的服務多半各自為政，在通報系統和資料庫方面也是無法互相介接，缺乏可整合性，這樣的狀況在單一專線為民服務時，可能發生民眾若一通電話要尋求多項服務時，客服人員必須重覆詢問民眾資料及輸入不同單位之系統，恐造成服務效率之不彰。有鑑於此，建議建置一套內政部專線電話服務通報系統及資料庫，統一資料欄位，並將二線單位的資料庫整合匯入，如此一來無論是從一線(單一專線)或二線(原負責通報檢舉業務之專線)進線的資料均能彙入同一資料庫，達到不僅是電話線路及服務整合，系統及資料庫亦能充份整合運用之目標。

(2) 單一專線電話加入檢舉通報受理

於上述通報系統及資料庫建置整合之時，同步彙整二線專線之檢舉通報標準作業流程、擴充相關知識庫內容，並進行客服人員教育訓練；當系統、知識及人員均就緒後，即可將檢舉通報受理納入單一專線電話服務，提供民眾更多元、更便利的電話服務。

F. 人力編制

中期計畫期間由於陸續加入進階諮詢及檢舉通報受理等服務，因此單一專線客服中心所需之線路及人力若仍維持營運初期之規模，勢必無法負荷日益增加之話量。然而線路及人力之增列與實際話務量息息相關，實非目前能夠提出具體數據，因此以下僅提出建議之評量及計算基準，以

供未來規劃之參考：

話量增加幅度 (每日)	電話線路增加幅度	客服席位增加幅度	客服人力增加幅度 (不含二線支援)
由 5000→6000 通	不變，保持 4 E1	由 30 席提高至 40 席	由 60 人增加至 80 人
由 6000→7000 通	再增加 1 張 E1，達 5 張 E1.	由 40 席提高至 50 席	由 80 人增加至 100 人
由 7000→8000 通	再增加 1 張 E1，達 6 張 E1.	由 50 席提高至 60 席	由 100 人增加至 120 人

以上增加之席位不包含督導席及二線支援席次。

G. 預算規劃

第二期由於服務項目增加，加上行銷推廣之效益，預估話量將有顯著之增加，以下僅以通話量由每日 5000 通增加至 7000 通之假設，估算系統維護/擴充、通話費及委外勞務費分別需編列的預算金額：

系統設備相關費用 (包含線路月租費及席次擴充)

項目	數量	單位	預算金額	備註：
外線	ISDN PRI E1 x1	迴路	150,000	新增加 1 張 E1
CTI 席次	20	席	600,000	由 30 席提高到 50 席
CTI 督導席	2	席	80,000	配合席次增加擴充 2 席督導
錄音迴路與軟體	20	迴路	443,620	
同時 VoIP 通道數	20	迴路	308,340	
CTI 專用話機及耳機	20	套	360,000	

項目	數量	單位	預算金額	備註：
個人電腦	20	台	500,000	
網路月租費	12	月	2,580,000	以 45 條線路、12 個月預估
小計			5,021,960	

勞務委外費用

項目	數量	薪資/月	月	管銷係數	預算金額	備註：
專案經理/客服經理/管理經理	3	40,000	12	1.33	1,915,200	
客服督導	10	30,000	12	1.33	4,788,000	增加 2 名
話務人員/後勤人員	109	25,000	12	1.33	43,491,000	包含話務人員 100 人、二線支援 6 人、人資 1 人、訓練 1 人、知識庫管理 1 人
資訊人員	3	30,000	12	1.33	1,436,400	
小計					51,630,600	

以上勞務費用以第二期(D+16 月至 D+27 月)，共計 12 個月估算。

通話費用

(1) 每月平均通話費

項目	數量	單位	預算金額	備註：
19XY 通話費	1,085,000	分鐘	3,906,000	以每日平均通話量 7,000 通，每月 31 天，每通通話時間 5 分鐘，每分鐘 3.6 元估算。
小計			3,906,000	

第二期預估之每月平均通話費為 **3,906,000** 元，以第二期營運時間為 12 個月(D+16 月至 D+27 月)計算，本期需支付之通話費為 46,872,000 元。

第三期計畫

A. 計畫期間

營運第三年，D+28 月至 D+39 月(共 12 個月)。

B. 目標

- (1) 完成中央與地方資料庫系統面之整合，使民眾及個案資料達到一致化，提高管理及作業之效率。
- (2) 使單一專線號碼成為名符其實之內政部單一電話服務窗口。

C. 本階段之專線服務項目及功能

	方案一或二 1957	方案三或四 19XY
第一期提供之服務項目	<p>1. 電話轉接: 將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務: 提供內政部各機關單位電話查詢，民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>3. 深度關懷: 1957 現行服務項目。由專業社工人員提供特殊需求之個案深度關</p>	<p>1. 電話轉接: 將民眾電話代為轉接至內政部及所屬機關單位</p> <p>2. 諮詢服務: 提供內政部各機關單位電話查詢，包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關政策措施諮詢</p> <p>4. 溢流電話接聽: 當原專線人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單</p>

	<p>懷及深談服務。</p> <p>4. 溢流電話接聽：當原專線人員電話忙線中時，透過話務分配機制將電話轉由單一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>	<p>一專線(1957)人員接聽；若民眾尋求之服務超出單一專線之業務範圍，則記錄民眾問題及聯絡資料，轉交原權責專線處理。</p>
<p>第二期新增之服務項目</p>	<p>1. 進階諮詢服務：提供包含民政、戶政、地政、社會福利、兒童福利、營建、警政、役政、入出境等內政部相關法規、業務申辦程序、最新訊息等資訊。</p> <p>2. 申訴檢舉：受理民眾陳情、政風檢舉、暴力討債檢舉等業務。</p> <p>3. 通報業務：受理路況通報、治安交通通報、拾得物通報、貨櫃安檢報案、防制人口販運報案、在台行方不明之大陸人士協尋等業務。</p>	
<p>第三期新增之服務項目</p>	<p>1. 案件後送及追蹤：不僅提供上述電話轉接、諮詢、申訴檢舉及通報服務，更透過內政部與各地方政府之後送及公文系統的串連，讓有後送需求的民眾案件能透過內政部單一專線，直接、迅速地後送到地方執行單位，而執行單位也可將案件處理狀況建立至系統中，讓內政部單一專線可以隨時追蹤案件狀況，以便回覆民眾。</p>	

D. 重點工作

階段/時間	重點工作
D+28 月~ D+39 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 淡化二線專線之角色。 ● 加強中央與地方政府 1999 之資通訊整合。

E. 工作內容說明

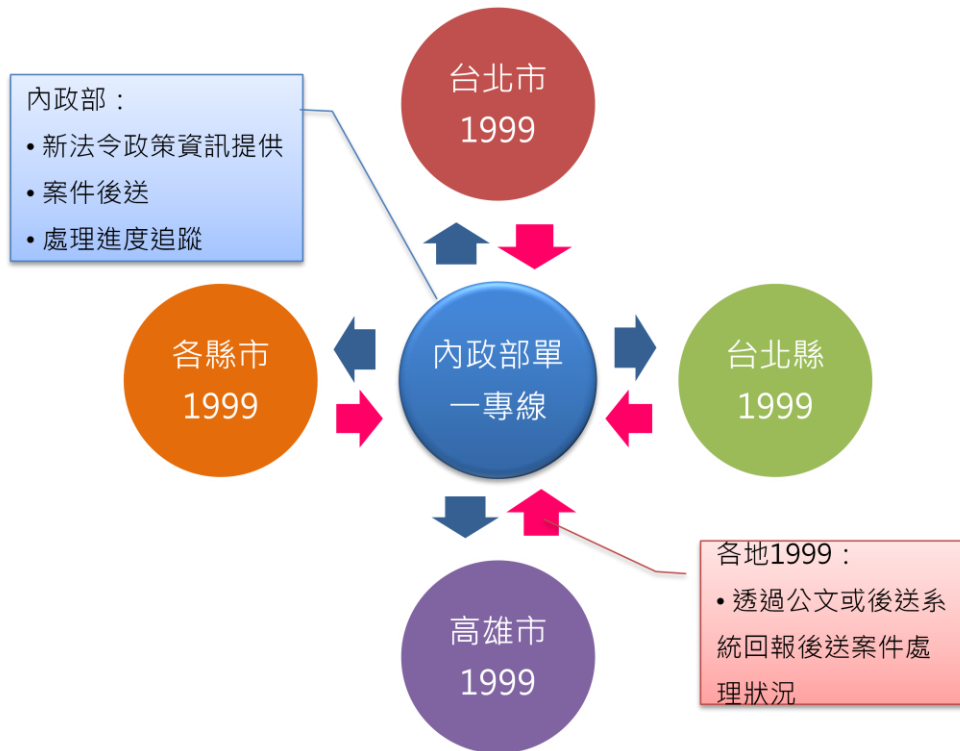
(1) 淡化二線專線之角色

自單一電話專線開始營運以來，於各階段陸續整併二線專線之電話服務業務，並輔以行銷宣傳，讓民眾逐漸習慣當遇到與內政部相關業務時，即撥打單一電話號碼。經過兩年多的宣導及系統、業務整併後，於此階段將二線專線之對外電話服務功能整併，統一由單一專線電話負責對外之服務窗口，二線專線僅作為後送及業務執行單位。

(2) 加強中央與地方政府 1999 之資通訊整合

由於中央部會之權責在於政策法令之訂定與頒布，因此內政部單一專線之角色主要在於政策諮詢，並輔以接受民眾通報檢舉與陳情，但許多事務的執行權仍在地方政府，非中央單位所能處理；然而一直以來內政部各專線與相對應之地方單位在系統介接、資料整合、主管權責等方面並無明確之規範及一致性，致使中央無法追蹤個案於地方單位的處理進度。因此，為了提升政府處理事務之效率，建立與各地 1999 間的溝通與資訊交流平台將是在長期目標下所需進行的重要工作，透過中央與地方資料串聯互享，讓中央與地方的溝通無障礙、資訊可共享，提供民眾更流暢、更快速的服務。

● 內政部單一電話服務專線與各地 1999 之整合概念示意圖



● 權責劃分

- 內政部單一電話服務專線：

- i. 負責提供內政部暨所屬機關頒布之最新法令政策及措施資訊給各地 1999 話務中心(建議透過公文系統佈達)，以利其在最短時間內新增至知識庫中，方便民眾諮詢時可即時回覆。
- ii. 當來電民眾所申訴、檢舉或陳情之問題涉及執行層面，需由各地方單位進行後續處理之案件，透過後送系統派案至所屬地區之 1999 話務中心，由 1999 進行個案處理。

- 各地政府 1999 話務中心：

- i. 收到內政部單一專線提供之最新法令政策及措施資訊後，新增至各自所屬知識庫中，以便民眾詢問時有回覆之參照依據。
 - ii. 於後送系統接收到內政部單一專線後送之案件時，先由客服人員或督導判斷案件為哪一局處機關負責執行，再透過各地 1999 話務中心與各地局處機關串連之後送系統進行派案及進度追蹤。
 - iii. 將後送案件之處理狀況及結案情形登錄於與內政部單一專線介接之後送系統中，以便內政部單一專線於民眾再次來電時可以回覆其案件處理狀況。
- 建議建置/整合之系統
 - 後送系統：

建議建置內政部單一專線與各地 1999 共通之後送系統平台，一方面內政部單一專線能透過此系統將有後送需求之案件派案給所屬區域之 1999 話務中心，另一方面各地 1999 亦可直接在系統上回覆、記錄案件處理情形，可避免傳統需靠電話、傳真或 email 方式聯繫所造成溝通成本較高且案件追蹤不易的狀況。
 - 公文系統：

內政部暨所屬機關所頒布之新法令政策及措施由單一專線話務中心進行統整後，透過公文系統發送給各地 1999 話務中心，除了具有正式性，亦可知悉各地 1999 的收文狀況，確保訊息不漏接。

F. 預算規劃

第三期由於進入營運第三年，依過去營運其他話務中心之經驗，此階段之話務量應呈現穩定、小幅成長的狀態，以下僅以通話量由每日 7000 通增加至 8000 通之假設，估算系統維護/擴充、通話費及委外勞務費分別需編列的預算金額。至於中央與地方整合之後送及公文系統，由於涉及跨機關權限和需求統整的問題，因此其系統建置經費不列入此份報告中估算，建議於未來建置時採另案規劃。

系統設備相關費用 (包含線路月租費及席次擴充)

項目	數量	單位	預算金額	備註：
外線	ISDN PRI E1 x1	迴路	150,000	新增加 1 張 E1
CTI 席次	10	席	300,000	由 50 席提高到 60 席
CTI 督導席	2	席	80,000	配合席次增加擴充 2 席督導
錄音迴路與軟體	10	迴路	221,810	
同時 VoIP 通道數	10	迴路	154,170	
CTI 專用話機及耳機	10	套	180,000	
個人電腦	10	台	250,000	
網路月租費	12	月	2,580,000	以 45 條線路、12 個月預估
小計			3,915,980	

勞務委外費用

項目	數量	薪資/月	月	管銷係數	預算金額	備註：
專案經理/客服經理/管理經理	3	40,000	12	1.33	1,915,200	

項目	數量	薪資/月	月	管銷係數	預算金額	備註：
客服督導	12	30,000	12	1.33	5,745,600	增加 2 名
話務人員/後勤人員	129	25,000	12	1.33	51,471,000	包含話務人員 120 人、二線支援 6 人、人資 1 人、訓練 1 人、知識庫管理 1 人
資訊人員	3	30,000	12	1.33	1,436,400	
小計					60,568,200	

以上勞務費用以第三期(D+28 月至 D+39 月)，共計 12 個月估算。

通話費用

(1) 每月平均通話費

項目	數量	單位	預算金額	備註：
19XY 通話費	1,240,000	分鐘	4,464,000	以每日平均通話量 8,000 通，每月 31 天，每通通話時間 5 分鐘，每分鐘 3.6 元估算。
小計			4,464,000	

第三期預估之每月平均通話費為 **4,464,000** 元，以第三期營運時間為 12

個月(D+28 月至 D+39 月)計算，本期需支付之通話費為 53,568,000 元。

肆、 地方政府 1999 分析

一、 調查方法及內容

為了瞭解各縣市政府 1999 話務中心的規劃、建置及營運過程與經驗，本案除了透過網路搜尋新聞報導、研究報告等相關資料外，更實地至話務中心現場進行訪談，透過直接互動來獲得第一手資訊，以了解目前各話務中心之服務內容、整合及營運模式、服務績效等面向並進行分析，提供內政部及各地 1999 單一電話服務窗口在定位及功能上之決策參考。

(一) 第二手資料：文獻資料、網站資訊、新聞報導

從台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣政府之官方網站、1999 市民當家熱線服務網(台北市)、1999 派工通報網(高雄市)等官方網站蒐集各地方政府基本資訊及 1999 相關資料，並透過 Google、Yahoo 等搜尋引擎，彙整各地 1999 新聞報導資料，以作為分析評估之用。

(二) 第一手資料：深度訪談

1. 參訪時間及單位

參訪單位	受訪對象	參訪時間
台北市政府研考會話務服務組	黃臣豪 組長	98 年 9 月 10 日
台北縣政府 1999 話務中心	林秀梅	98 年 9 月 11 日
高雄市政府聯合服務中心	王嘉東 主任	98 年 9 月 17 日
台南縣政府行政管理處企劃暨研考科	王珠環 科長	98 年 9 月 18 日
苗栗縣政府計畫處為民服務及研究發展科	黃鈞達 科長	98 年 9 月 25 日

2. 訪談流程

流程	項目	時間	負責單位
一	窗口介紹	5 min	內政部委外廠商 & 客服中心
二	業務需求說明	10 min	內政部委外廠商
三	客服中心簡介 (可以簡報或文宣 品介紹)	15 min	客服中心
四	訪問 Q&A	60 min	客服中心 & 內政部委外 廠商
	總計	90 min	

3. 訪談題目

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？
2. 是否有制訂短中長期目標？
3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？
4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？
5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？
6. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？
7. 由於 1999 所涵蓋的業務除了與各地方單位有所關聯外，部分民眾來電詢問的問題也會涉及中央，請問貴話務中心如何劃分中央與地方之間的權責？在溝通協調上有遇到甚麼困難點？
8. 請問您覺得營運及客服人員對地方性事務的熟悉度對貴客服中心的營運影響程度如何？重要或不重要的原因何在？

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：
 - (1) 服務項目(除了電話轉接、市/縣政諮詢、派工、申訴陳情等基本服務外，是否有提供其他進階的服務?)
 - (2) 服務時間
 - (3) 服務語系
 - (4) 服務流程
 - (5) 現有客服席次及服務人力
 - (6) 系統設備(含基本模組及進階模組)
 - (7) 績效指標
 - (8) 是否有自我檢核機制
 - (9) 通信計費方式
2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？
3. 貴話務中心目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)
4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間？
5. 貴話務中心在營運期間遇到的最大困難點？如何克服？
6. 最常遇到民眾來電反應的問題是？
7. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)
2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？
3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？
4. 請問貴話務中心建置時間多長？
5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？
6. 貴單位話務中心之現有客服席次及服務人力為何？
7. 貴話務中心的後送機制及流程為何？如何管理？是否有追蹤各業務單位

後續處理狀況？

8. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)？
9. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？
10. 貴單位話務中心是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？
11. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？
12. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？
13. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？
14. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？
15. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？(訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管) 並請列出所有全職員工之相關資料

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃？
2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些？
 - (1)基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)
 - (2)進階模組 (後送系統、知識管理系統、線上學習系統...)
3. 貴單位系統設備的維護時效為何？
4. 請問貴單位之話務中心建置時間多長？
5. 貴單位話務中心在建置期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

行銷推廣面相關

1. 請問貴話務中心是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？
2. 請問貴話務中心是否有在貴市(縣)府網站或其它公部門網站上進行宣導？

二、現況分析

各地方政府 1999 專線電話的設立，旨在提供在地民眾簡單易記、便利服務的單一電話諮詢及服務窗口，然而各縣市之基本條件，如：土地面積、人口密度、市政規模、財政收支、都市發展狀況等方面均不相同，因此在規劃 1999 業務內容時，所需考量及偏重的項目亦有所差異；此外，從規劃初期的預算編列、規模設定，到過程中的溝通協調、正式上線營運的執行績效，都與地方特色差異、機關單位配合狀況、首長支持程度等因素息息相關。為了瞭解上述基本條件及因素對於 1999 建置及營運的影響狀況，本案特別針對『台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣』五個縣市及其 1999 話務中心進行分析。

(一) 各縣市基本資料比較

1. 土地面積及人口數

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
土地面積 (平方公里)	271.7997	2052.5667	153.5927	2016.0075	1820.3149
高山地區佔 比	0.00%	34.26%	4.99%	15.62%	39.80%
人口數(人)	2,622,963	3,833,730	1,525,642	1,104,552	560,397

* 資料來源：中華民國統計資訊網 (<http://61.60.106.82/pxweb/Dialog/statfile9.asp>)

* 以上資料為 2008 年之資料。

從縣市面積來看，『台北縣』及『台南縣』幅員最為廣闊，而『苗栗縣』及『台北縣』則是境內高山地區佔比最高，因此這三個縣市在規劃派工服務的內涵、處理時效規範時，會將交通便利性、距離遠近等因素作為考量。相較之下，台北市、高雄市兩地屬於都會型城市，面積較小，且境內多為平地，因此在移動距離、交通上均較其他三縣來的便利許多，也因此派工項目的涵蓋範圍、時效規定上皆較為完整且嚴格。

在人口方面，人口數量最多的縣市為『台北縣』，其次為『台北市』，因此可預期的是，其 1999 話務量也應比其他縣市高出許多。

2. 公共建設

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
道路里程密度 (公里/平方公里)	4.65	1.31	8.25	1.63	0.81

* 資料來源：中華民國統計資訊網 (<http://61.60.106.82/pxweb/Dialog/statfile9.asp>)

* 以上資料為 2008 年之資料。

上列五個縣市的道路里程密度比較中，可發現『高雄市』及『台北市』每平方公里面積中的道路密度最高，也顯示此兩大都會城市的道路交通網建置完善，對於 1999 派工服務是一大助益；而『台北縣』、『苗栗縣』因為境內高山面積多，因此道路密度較低，派工服務難以單靠縣府工程或環保單位統一處理，需仰賴鄉鎮市級單位的協助與配合。

3. 財政收入

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
歲出財源- 自有財源 (NT\$百萬)	128,448.578	71,391.400	42,288.323	14,371.425	8,831.733
歲出財源- 補助及協助 收入 (NT\$百萬)	25,416.351	19,660.996	17,147.040	17,455.622	12,135.779
歲入總計 (NT\$百萬)	153,864.929	91,052.396	59,435.363	31,827.047	20,967.512

* 資料來源：中華民國統計資訊網 (<http://61.60.106.82/pxweb/Dialog/statfile9.asp>)

* 以上資料為 97 年度(96 年 7 月 1 日至 97 年 6 月 30 日止)之資料。

97 年度各縣市政府的財政收入如上表所列。任何政策的推動和實行若缺乏經費的支持，將無法完善規劃與落實，因此地方政府的財政狀況

對於 1999 建置、營運及宣傳的規模與成效亦有所影響。

理論上，財政狀況較為充裕的地方政府，在政策推動上所能提供的經費支持也較為充足，但實際上地方首長對政策的支持與重視程度，以及主導單位的層級亦會影響經費提撥和支持的狀況。

4. 公務機關規模

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
縣/市府局處	9 處、6 會、 17 局	5 處、1 會、 21 局	8 處、3 會、 18 局、市空 大	18 處、5 局	15 處、6 局
區/鄉鎮市	12 區	29 鄉鎮市	11 區	31 鄉鎮市	18 鄉鎮市

* 資料來源：各縣市政府網站。

上表為『台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣』五個縣市的管轄機關比較，基本上縣市政府所屬局處的差異不大，唯獨台北市、高雄市由於是直轄市，其轄下行政區的區長為市長指派，因此在市政的配合度上較高，市府對各行政區也較具管理的強制力；反觀台北縣、台南縣、苗栗縣轄下的鄉鎮市單位，因為其鄉鎮市長為民選，較容易形成地方勢力，對於縣政的配合度，以及縣政府對其管轄力也較弱。由於 1999 從規劃期開始到實際維運期間，與各局處和行政區或鄉鎮市單位的溝通、協調和協請其配合之處甚多，因此上述配合度及管轄力上的差異，也會影響 1999 的推行效率，以及其所能發揮的效益。

5. 就業狀況

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
勞動力人口數(千人)	1,232	1,858	707	546	262
就業人口數(千人)	1,182	1,783	676	523	251
失業率	4.0	4.1	4.3	4.1	4.2

就業者行業結構					
服務業	80.98%	61.68%	68.40%	43.81%	47.66%
工業	18.79%	37.76%	30.73%	46.08%	47.24%
農林漁牧	0.23%	0.56%	0.87%	10.11%	5.10%

* 資料來源：中華民國統計資訊網 (<http://61.60.106.82/pxweb/Dialog/statfile9.asp>)

* 以上資料為 2008 年之資料。

* 勞動力人口數為『年滿十五歲可以工作之民間人口，包括就業者與失業者』。就業人口數為『年滿十五歲從事有酬工作者或從事十五小時以上之無酬家屬工作者。』

上表為『台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣』五個縣市的勞動及就業狀況比較，各縣市之就業率差異不大；而針對就業者的行業結構分析，可以發現越是傾向都會性質的縣市(如：台北市、台北縣、高雄市)的行業以服務業為最多，而台南縣、苗栗縣兩個非都會型城市雖然服務業佔比也是很高，但其傳統的工業和農林漁牧業的比例也比都會型城市要來的高，因此在規劃 1999 的服務內容和 FAQ(常見問題集)時，也應將行業屬性納入考量(如：苗栗縣民可能撥打 1999 詢問農業相關補助或資訊的機率比其他縣市高，因此在 FAQ 的規劃中則可將相關回覆納入)。

(二) 各地 1999 比較

1. 基本資料

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
啟用日期	第一代話務中心：2005.1 第二代話務中心 2008.7	正式更名 1999 縣民熱線：2008.7.1 委外營運：2009.7.1	2008.4.1	2009.7.1	2009.5.1
建置時間	第一代：1 年 第二代(優化)：8 個月	話務中心 92 年即存在，無明確建置時間	規劃到上線：1 年	規劃到上線：6 個月(系統建置 2 個月)	從招標到上線：3 個月
服務時間	24 小時	24 小時	24 小時	24 小時	平日 07:30~21:00 假日 08:00~17:00
服務語系	國、台、客、英、日	國、台、客、英	國、台、英	國、台、英	國、台、客、英
服務人力	第一代：31 席 第二代：88 席	話務人員 21 名，10 名二線人員	15 席、22 人(含督導 2 名)，99 年將擴充至 21 席	話務人員 9 名 督導 1 名	話務人員 8 名 督導 1 名
整合原縣/市府的電話專線數	第一代：整併 40 條 0800 第二代：整合 16 條 0800 及 2 條非 0800 號碼	不整併，原專線電話全數保留	依單位意向保留部分專業業務之專線，其餘專線整合	不整併，原專線電話全數保留	整合縣府總機 15 線及 0800 專線 1 線。

從上列五個縣市之 1999 基本資料比較表中可以發現，由於各縣市之人口規模、在地屬性上的差異，因此在服務時間和服務語系上略有不同：大多數 1999 為提供民眾最即時的服務，因此均採 24 小時服務；苗栗縣 1999 目前雖然非 24 小時服務，但非上班時段仍有縣府服務台值班人員負責代接電話，記錄民眾問題後，等話務人員上班再回電民眾。服

務語系方面，『國、台、英語』是 1999 話務中心的必備基礎。台北市由於外來人口及外國觀光客眾多，因此還有提供客語和日語服務；苗栗縣則因為境內客家人口比例相當之高，因此 1999 話務中心除了國、台語外亦提供客語服務。

在服務人力的估算上，與縣市的人口數、1999 的服務項目與範疇有直接相關性：台北市 1999 市民當家熱線由於具備市府總機功能(整合市府電話專線)，服務項目更涵蓋轉接、諮詢、派工...等，是受訪的五個 1999 話務中心中服務範圍最廣的；加上台北市人口數眾多(僅次於台北縣)，在強勢的行銷資源推廣下，話務量亦高居全國之冠，因此人力編列上也從 94 年第一代的 31 席，擴充至 97 年第二代的 88 席。台北縣雖然人口最多，但由於未提供派工服務，業務內容較為單純，因此僅編列 21 名話務人員。

在是否整合縣/市府電話專線方面，受訪的各縣市之考量和處理方式均不相同：台北市及苗栗縣 1999 分別整合了北市府及苗栗縣政府原有的總機及 0800 或非 0800 專線號碼，目的在讓民眾只需記住『1999』一個代表號碼，使 1999 成為縣/市府統一的對外窗口；高雄市政府 1999 因考量到部分需專業知識之業務電話由原單位承接較能發揮其功能，因此依據各單位意向，保留部分專業業務之專線號碼，其餘一般性質之市府機關專線則予以整合；台北縣、台南縣兩地則因考慮到專線整併的溝通狀況及經費問題，因此採不整併的方式，全數保留原專線電話。

2. 服務項目

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
電話轉接	◎	◎	◎但不鼓勵	◎但不鼓勵	◎
市/縣政諮詢	◎	◎	◎	◎	◎
派工通報	◎18項	無	◎30項	◎17項	◎8項
申訴檢舉	◎	◎	◎	◎	◎
其他	電話告知、簡訊諮詢	申辦查詢、活動詢問、交通服務、維修通報、景點介紹、社福協助	外撥回電、主動關懷服務	--	協助線上報名課程、旅遊觀光資訊介紹、颱風語音宣告、傳真服務

從上列表格中可以發現，電話轉接、市/縣政諮詢、申訴檢舉是五個受訪縣市 1999 話務中心的共同服務項目，但為了落實『一個號碼全面服務』的理念，高雄市及台南縣要求話務人員盡量在一通電話內解決民眾諮詢的問題，不鼓勵話務人員將電話轉接給其他機關單位。而在派工通報方面，受訪的縣市中僅有台北縣未提供此項服務，主要考量在於北縣幅員廣闊、山區佔比高，影響縣府派工處理的時效性，加上鄉鎮市單位的配合程度有限，因此在現階段並不考慮將派工納入 1999 業務範圍。

其他服務則是各縣市依據其地方特色及民眾需求所另行規劃的服務項目。例如：台北市 1999 配合 98 年台北聽奧推出簡訊諮詢服務，民眾只要將欲諮詢的問題傳簡訊至 0975-10-1999，3 分鐘內及會回傳答覆；高雄市 1999 則是強調在地、主動關懷，因此配合衛生局針對市內新生兒家庭進行外撥，主要除了祝賀新生命誕生，另一方面也向新生兒父母說明高雄市目前提供的新生兒相關福利措施，進一步行銷市政；而苗栗縣因為近年來積極拓展觀光產業，因此特別將旅遊觀光資訊介紹，以及傳真觀光農場、民宿、旅館資訊及火

車時刻表等服務納入 1999 業務範圍。

3. 服務流程

整體而言，五個縣市之 1999 話務中心的服務流程大同小異，分別敘述如下：

(1) 台北市：

- 一般諮詢：由 1999 接聽、回答。
- 專業業務：由 1999 轉接權責機關。
- 時效性市容查報：1999 接聽、判斷是否為派工項目→是，則後送派工。
- 申訴檢舉：1999 接聽→記錄→主管審核→分文給主協辦機關 → 進入台北市政府公文系統，時程控管（一般申訴案件需 6 個工作天內回覆，跨機關案件則需 10 個工作天內回覆）
- 廉政業務：由 1999 轉接分機 1743(一起肅貪)
- 電腦語音查詢：由 1999 轉分機 XXX

(2) 台北縣：

民眾透過市話或行動電話在台北縣境內撥打 1999 → 按 9→接話務人員 →判斷服務需求是否為 9 大服務項目之範圍 →是，則提供服務；否，則轉接權責單位由承辦人員接聽。

(3) 高雄市：

- 諮詢類案件：由 1999 接聽後立即回覆民眾。
- 陳情類案件：由 1999 接聽、錄案後後送各權責機關辦理。

(4) 台南縣：

- 縣民撥打 1999 後，可由 1999 回覆之一般縣政諮詢問題則立即答覆。
- 1999 無法立即回覆之問題，則由話務人員洽詢權責機關後，再回覆民眾。
- 需後送之案件(如派工)，則由 1999 話務人員錄案後轉請權責機關辦理；待權責機關處理完畢後，再由 1999 回覆民眾。

(5) 苗栗縣：

- 諮詢(含一般諮詢及進階諮詢)：先上 1999 FAQ 網站上查詢資訊，如有查詢到則線上立即回覆，若無則轉接相關局處，或代為詢問答案後外撥回覆。
- 單一申訴：先安撫民眾情緒，再將申訴案件登錄至申訴系統，並告知民眾案號及詢問可接受的回覆方式(電話或 email)，待案件處理完畢後回覆民眾。
- 派工：1999 接獲民眾派工需求後先查詢是否有重覆通報，若非重覆通報之案件，則輸入派工系統列管，並告知民眾案號及詢問可接受的回覆方式(電話或 email)，待案件處理完畢後回覆民眾。
- 轉接：確認轉接單位後代為轉接，若該單位電話忙線中，2 次無人接聽則轉接至單位首長辦公室。
- 非縣政業務：依話術回應民眾，或告知業務所屬單位電話。

4. 營運成果及績效指標

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
每月話務量	進現量 29 萬通，處理量 16 萬通	約 5 萬 5,000 通	2 萬 5,000 通	約 3,000 通 (每日約 100 通)	1 萬通左右
服務水準(接通率)	20 秒內接通率 93% (98 年 8 月)	10 秒內電話接聽率 90%以上	15 秒內接通率 80%以上	15 秒內專人接聽應答率 85%以上	20 秒內接通率 80%以上
掛斷率	進線接通前民眾掛斷率低於 3%	無特別要求	無特別要求	無特別要求	每日掛斷率不得高於 5%
最長等待時間	尖峰：低於 3 分鐘 離峰：低於 4 分鐘	無特別要求	尖峰：低於 3 分鐘 離峰：低於 4 分鐘	無特別要求	尖峰 (9:00~18:00)： 低於 3 分鐘 離峰：低於 4 分鐘
知曉率	77% (98 年 7 月)	尚未進行	25% (97 年度)	尚未進行	25%(98 年 9 月)
民眾滿意度	70%以上	尚未進行	90%以上	尚未進行	尚未進行
其他	派工案件數為 21 萬 4189 件，結案率 93%(97 年 7 月至 98 年 8 月)		立即回覆率 60~70%	1. 派工案件結案率 85% 以上 2. 電話測試成績平均 80 分以上	

話務中心多以服務水準(接通率)為最主要的績效指標(KPI)，一般話務中心的服務水準為 20/80(20 秒內接通率 80%)，從上表中可看出五個受訪縣市之 1999 話務中心均在水準之上。其餘績效指標如：掛斷率、最長等待時間...等，則視各 1999 話務中心之主管單位需求自行訂定。

此外，從民眾滿意度和知曉率則可分別觀察到市民/縣民對 1999 服務品質的看法，以及 1999 在行銷推廣上是否達到廣為週知的目的。從知曉率看來，台北市 1999 由於成立時間最久、投注的

行銷資源和經費也最多，因此在知曉率上明顯高出其他縣市許多，在其強勢的廣宣行銷下，不僅是台北市民，甚至其他縣市的民眾對於 1999 市民當家熱線也不陌生，在宣傳上的效益十分成功，也無形中造成其他縣市的壓力。在訪談過程中已有高雄市、台南縣及苗栗縣表示年底前或明年度會增加編列行銷預算，以提升其 1999 的知曉率。

5. 系統及營運規劃與經費

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
維運模式	系統：委外建置 營運：勞務委外 場地：自有	系統：委外建置 營運：勞務委外 場地：自有	系統：租賃 營運：勞務委外 場地：自有	系統：委外建置 營運：自行進用及管理 場地：自有	系統：租賃 營運：勞務委外 場地：自有
費用編列					
系統(含維護)	建置費 5,600 萬(97 年購買, 保固四年)	98 年度資訊系統更新預算 1,000 萬, 電信建置及設定預算 100 萬; 每年資訊系統維護預算 100 萬。	每月近 100 萬 (系統及勞務由單一廠商統包, 費用以月租費計算)	270 萬	CTI 系統 298 萬 後送、知識庫系統 120 萬
營運	每年勞務委外費用 4,600 萬	98 年 5 月至 12 月, 988 萬 (含辦公室裝修)。每年勞務委外預算 1000 萬		98 年 6 月至 12 月, 勞務費 140 萬	98 年 5 月至 12 月, 勞務委外費用 300 萬
行銷推廣	800 萬	未編列, 由各局處編列預算支出	97-98 年度各 900 多萬	350 萬	56 萬
其他	因應 98 年 10/1 起撥打 1999 全面免費, 預估每年將增加 2 千多萬話務費用。		辦公室修繕 400 多萬		*1999 開通費: 70 萬 *99 年度編列預算共 600 多萬

在話務中心維運模式上分別從『系統』、『營運』及『場地』三個面向來比較：

『系統』方面, 台北市、台北縣及台南縣均採委外建置、自行擁有系統設備的方式, 強化主管單位對系統的掌握度、降低因更換

服務廠商而可能產生的管理風險；高雄市和苗栗縣則採租賃的方式，考量點在於租賃成本較自建低廉，且縣/市府無需自付設備折舊的成本，只要慎選有經驗的系統委外廠商，明確擬訂維護合約，即可將管理風險降低。

而在『營運』的部分，只有台南縣 1999 採自行招募、營運及管理的模式，其餘四個縣市均為勞務委外；話務中心勞務委外除了能藉由專業團隊的經驗，導入客服知識技能，更重要的是在人員的訓練、管理和備援人力的安排上，都能有效地減少主管單位的壓力。

『場地』方面則是五個受訪縣市均採用縣/市府自有的場地，一方面節省場地租金，另一方面讓 1999 話務中心鄰近縣/市府機關，方便即時的溝通與管理。其中台北市 1999 更採『公私合作』的方式，將研考會話務組的辦公地點和 1999 話務中心結合在一起，一方面就近督導管理，讓話務組能實際了解話務中心的營運狀況，而話務中心也可即時反應民眾來電問題。

費用編列的部分，由於各縣市 1999 話務中心的規模不同，因此也反映在系統和營運(勞務)的經費上。從上表中觀察到比較特別的地方是，高雄市 1999 不同於一般話務中心採系統和勞務分開兩案招標，而是在規劃之初即將系統和勞務合併為一個標案，由同一家廠商統一負責(由中華電信得標、系統分包給程曦資訊)，如此作法除了便於市府管理外，也可避免系統廠商和營運廠商間溝通和互動上的問題。

行銷推廣費用則是五個受訪縣市之 1999 話務中心在經費上差異最大的部分：台北市和高雄市在首長的強力支持與重視下，對於行銷推廣上的經費編列明顯高於其他縣市，其中台北市除了預算編列內的媒體廣宣外，市長更積極透過府內局處首長會議，指示各局

處運用自身的行政資源和宣傳管道，提擬具體推廣方案來宣傳

1999，因此北市於行銷上投注的資源價值遠超出 800 萬元；高雄市則是著重於廣告看板、戶外行動宣傳、文宣、電視短片、報章雜誌、記者會等行銷方式，也搭配一些公有電子看板、跑馬燈等行政資源進行宣傳。

在其他費用的部分，由於 98 年 10 月 1 日之後台北市及高雄市 1999 改採免付費模式，民眾撥打 1999 之話費全數由市府支付，因此 99 年度起應需編列話務費用，目前預估台北市每年將增加 2 千多萬話務費用。

6. 通信計費方式

	台北市	台北縣	高雄市	台南縣	苗栗縣
話費	98.3 月前：手機撥打每分鐘高達 9 元。 98.3 月起：手機及市話撥打每分鐘 0.6 元。 98.10.1 起：手機、市話撥打全面免費	98.3 月起：市話撥打依市話計費；手機撥打最高每分鐘 3.6 元。	98.3 月起：市話撥打依市話計費；手機撥打最高每分鐘 3.6 元。 98.10.1 起：手機、市話撥打全面免費	98.3 月起：市話撥打依市話計費；手機撥打最高每分鐘 3.6 元。	98.3 月起：市話撥打依市話計費；手機撥打最高每分鐘 3.6 元。

1999 在過去被民眾反映最多之處即為高昂的通信計費方式，在 98 年 3 月之前，手機撥打 1999 每分鐘高達 9 元，經過各縣市政府及 NCC 出面與電信業者協調後，98 年 3 月起改為市話撥打依市話計費、手機撥打最高每分鐘 3.6 元。而台北市政府更積極與電信業者協調，將固網線路拉進話務中心，讓原本網外撥打的話費轉變成網內互打，將話費降低為手機及市話撥打每分鐘 0.6 元。

為了達到更加便民服務的目標，台北市及高雄市於 98 年 10 月

1 日起將 1999 改為全面免付費，降低民眾的負擔，然而如此一來通話費需由市府全數買單，對於財政所造成的壓力不在話下，因此目前尚未有其他縣市跟進。

7. 話務中心與政府網站訊息連動方式

截至 98 年 10 月份，已有設置 1999 專屬網站/網頁的縣市為『台北市』、『高雄市』及『台南縣』，其網址及頁面如下：

● 台北市：1999 市民當家熱線服務網 (<http://1999.taipei.gov.tw/>)

The screenshot shows the Taipei 1999 Citizen Home website. The header includes navigation links for '網站導覽', '訂閱電子報', '網路市民', 'Fun 臺北', '假日版', 'PDA版', and 'ENGLISH'. The main content area features a search bar and a list of topics with dates. The sidebar contains links for '1999 概況說明', '1999 網路服務', '相關服務', and '市長信箱'. A banner for a 'Challenge 1999' game is also visible.

標題	日期
身心障礙者免徵汽車牌照稅申請資格?	2009-10-26
申請身心障礙者免徵汽車牌照稅應備文件?	2009-10-26
身心障礙者免徵汽車牌照稅洽辦單位?	2009-10-26
身心障礙者券、健保等社會保險保費補助如何...	2009-10-26
愛心悠遊卡及愛心陪伴卡補助內容?	2009-10-26
愛心悠遊卡及愛心陪伴卡申請流程?	2009-10-26
自費安裝登記供缺條件及應備證件?	2009-10-26
身心障礙者其子女就讀幼稚園是否有補助	2009-10-26
持有身心障礙手冊可申請那些服務或補助?	2009-10-26
悠遊卡愛心卡、愛心陪伴卡、敬老卡辦理展期...	2009-10-26

提供 1999 市民當家熱線介紹、大事紀、常見問題集、受理案件查詢、營運報表資料、網路電話、Skype 等服務，並於市府相關網站如：台北市政府網站、fun 台北網站、台北旅遊網首頁放置文字及 banner 連結，擴大宣傳效益。

● 高雄市：1999 派工通報網

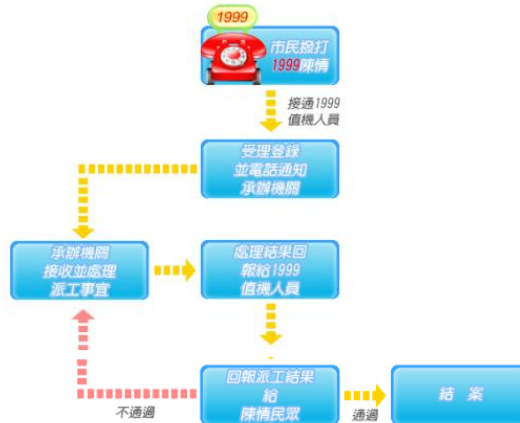
(<http://w5.kcg.gov.tw/work1999/default.htm>)



處理流程



基於市民小事就是政府的大事之施政理念，高雄市政府針對與市民生命財產息息相關30項立即處理事項，於1999話務中心建置派工通報系統，提供民眾迅速、便捷之服務，並以自動方式提供派工案件處理前、處理後之照片，供民眾瀏覽，提升為民服務成效。



電話：886-7-336-8333 24小時服務專線：1999、886-7-3358080
地址：80203 高雄市苓雅區四維三路2號

提供 1999 介紹、派工處理流程資訊、派工案件查詢、意見交流等服務，並於市府網站首頁放置 banner 連結。

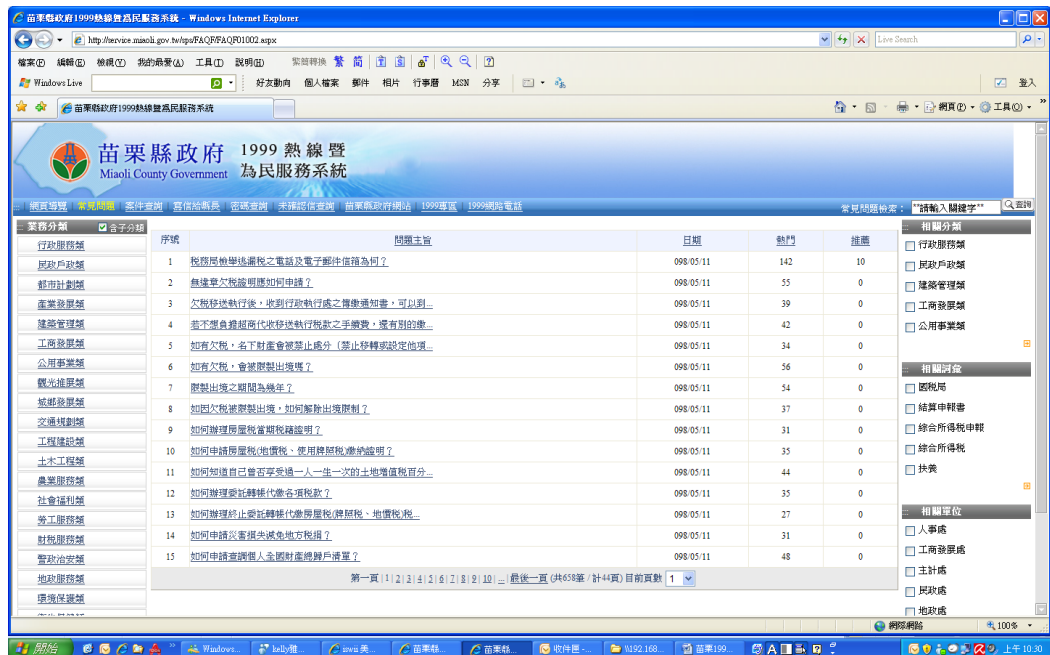
● 台南縣：1999 縣民服務熱線 (<http://1999.tainan.gov.tw/>)



98年10月上線，提供1999介紹(包含服務內容、流程說明及email、MSN等聯絡資訊)、最新消息、常見問題(無自設條件搜尋之功能)，以及與縣府其他機關網站之連結，並於台南縣政府全球資訊網上放置banner連結。預計一年後配合縣市合併網頁改版時納入新網站一併規劃。

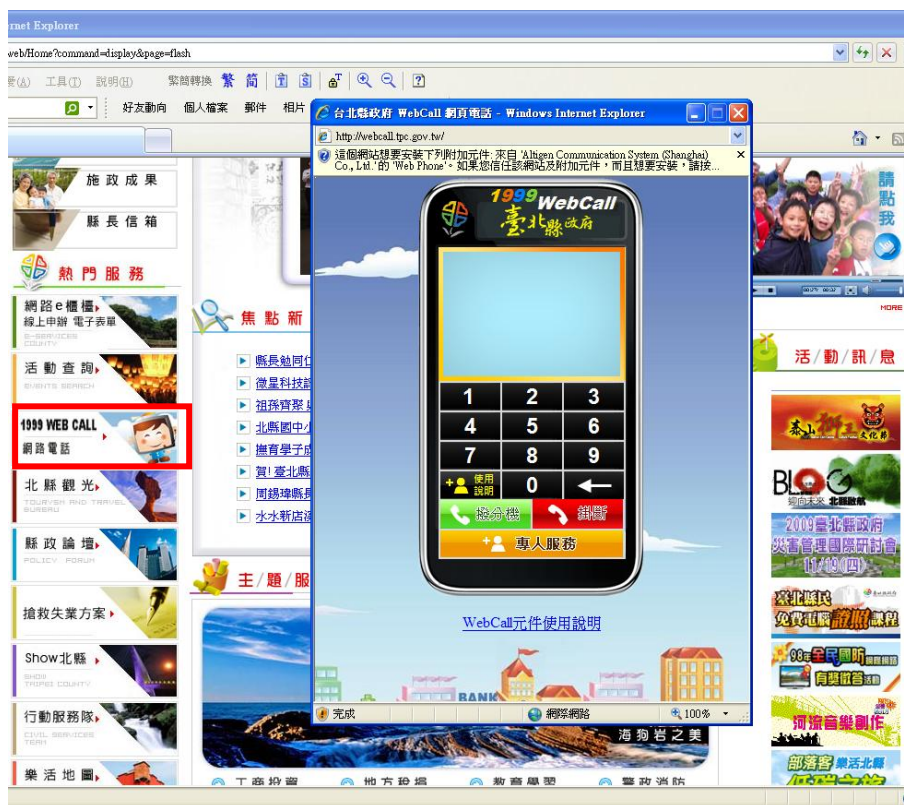
● 苗栗縣：1999 熱線暨為民服務系統

(<http://service.miaoli.gov.tw/sps/FAQF/FAQF01002.aspx>)



提供常見問題、案件查詢、縣長信箱、密碼/未確認信查詢、1999 介紹、網路電話 (SKYPE)等服務，但並未在縣府相關網站上放置連結宣傳，因此能見度和使用率較低。

台北縣 1999 目前雖尚未設置 1999 專屬網站，但也均有在縣府網站上公告宣傳。此外，台北縣 1999 亦於 98 年 10 月份新增 webcall(網路電話)服務，民眾於台北縣政府網站首頁即可點選 banner 開啟 webcall 介面(首次使用需安裝元件)，網頁畫面如下：



觀察目前已建置的 1999 網站，不難發現『常見問題查詢』、『派工案件查詢』及『服務/處理流程』是網站內容的重點，也是民眾撥打 1999 時最常詢問的項目。透過 1999 網站的設置，將常見問題之回覆建立成 FAQ 公開放置到網站上，可有效減少重覆性的回答、紓緩話務中心的話務量，進一步降低民眾及地方政府在通話費上的支出；而派工案件查詢系統的建立，更可讓民眾依據案號主動上網查詢處理進度，以減輕話務人員的負擔。

三、現行 1999 經驗彙整及建議

本案實地訪談台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣五個縣市 1999 話務中心所得之資訊除了上一章節之分析資料外，各訪談單位亦提供相當寶貴的建置及營運經驗，以下謹將各受訪單位之經驗分享與建議，依照時程分為『規劃期』、『建置期』及『營運期』加以說明：

(一) 規劃期

1. 首長支持的重要性：

幾乎每個受訪單位均表示，地方首長對於 1999 是否重視，以及其支持和參與的程度，對於 1999 話務中心在規劃階段和未來推動上扮演著相當重要的關鍵因素。以台北市 1999 為例，自 97 年度進行優化計畫起，郝龍斌市長即親自召集府內局處首長召開會議，指示各局處共同支援 1999 的業務整合及溝通協調，為第二代話務中心建置奠定良好的跨機關溝通及合作基礎。

此外，高雄市、台南縣及苗栗縣亦是在首長的支持與重視下，有效縮短話務中心從規劃到正式上線的時程。其中苗栗縣更因為劉政鴻縣長的強力支持下，提撥 96 年全國乙組招商績效評比第一名獎勵金作為 1999 之經費來源，使苗栗縣 1999 話務中心在經費順利核准的狀況下，三個月內完成招標到上線的作業。因此建議未來各縣市在規劃建置 1999 話務中心或內政部欲整合專線電話時，爭取首長的支持與重視將有助於整體政策之推動，並且能讓未來在與各局處或部會機關溝通的過程中更加事半功倍。

2. 主導單位需具政策落實的強制力：

主導 1999 話務中心規劃與建置的單位若層級無法高於各局

處時，容易造成在溝通協調的過程中困難重重，且在統籌指揮時缺乏強制力。為避免上述情形，可參考台北市、高雄市及苗栗縣的作法：台北市 1999 規劃及建置的主導單位為市府研考會，透過市長在府內局處首長會議中宣達，1999 話務中心即代表台北市政府，因此各局處機關均需配合 1999 作業，如有未竟事宜均會在市政會議上提出檢討。高雄市 1999 於籌備之初即成立推動小組，由市府秘書長擔任召集人，負責與各局處機關溝通協調，並定期召開會議，訂定各機關未來聯絡的對應窗口，同時也讓各局處了解市長對成立 1999 話務中心的重視。而苗栗縣 1999 於規劃之初，即奉縣長指示成立任務編組，定期召開 1999 推動委員暨工作小組協調會議，強化與各局處間的溝通協調。

3. 強化與各局處之溝通協調機制：

1999 的業務範圍由於整合了地方政府內原本各局處的電話業務，因此難以避免地會造成各局處單位不願配合，甚至抗拒的狀況；但 1999 的業務規劃與整合過程又和各局處密不可分，因此是否建立與各局處間完善的溝通機制，不僅在規劃期間十分重要，對於未來的建置和營運期也影響甚鉅。以台北市、高雄市及苗栗縣為例，除了成立專責的 1999 工作小組外，亦透過定期召開協調會議，讓各局處有反映的管道；此外，也透過會議建立各局處聯絡窗口名單，讓後續 1999 話務中心在建置及營運期間能夠準確地找到各局處窗口，讓訊息的傳遞和溝通更加有效率。

在訪談過程中，苗栗縣 1999 反映其在規劃及建置過程中遇到的最大問題是跨主管機關的溝通。由於縣內道路部分屬於地方管轄、

部分屬於中央管轄，因此在協調上的困難度較高。苗栗縣 1999 採取的因應對策為：

(1) 由縣府向中央爭取，把中央的道路維護經費撥給縣府負責維護，取回管轄權。

(2) 1999 直接對應工務局(業務權責單位)而不透過鄉鎮市公所，提升派工案件處理效率。

此外，針對專線被整併的單位可能會產生的反彈，台北市 1999 亦提供幾點說服各單位的建議：

(1) 0800 專線因為是民眾免付費，容易會有民眾亂撥打電話，影響業務處理之效率。

(2) 原本各機關以有限人力接聽的話量統一由單一窗口(話務中心)負責接聽，可以讓權責機關人員專注處理業務，無需分心接聽電話。

(3) 將 0800 專線改為 4 碼分機(VOIP)，雖取消外部的 0800 號碼，但對內的溝通仍不受影響，且每個月可省下的通話費十分可觀，以北市府的例子，整併後一年省下了 200 多萬元。

4. 業務範疇的界定與服務項目規劃：

誠如上述，1999 的業務為整合地方政府各局處之專線服務，但究竟哪些專線及業務要被整併？哪些維持原狀？只提供諮詢服務，還是需要承接轉接、後送和派工業務？以上種種業務項目的訂定和規劃準則與各縣市政府對於 1999 話務中心的期待、定位，以及地區性差異有關，以下謹以台北市之整合原則為例，提供其他尚未建置 1999 之縣市及內政部參考：

- 一般諮詢：業務單位提供 FAQ 給 1999，由 1999 接聽、回答。
- 專業業務：由 1999 轉接權責機關。
- 時效性市容查報：納入 1999 派工→後送
- 申訴檢舉：納入 1999 單一申訴
- 廉政業務：由 1999 轉接分機 1743(一起肅貪)
- 電腦語音查詢：由 1999 轉分機 XXX
- 跨縣市專線(如全民督工、汙染公害、智慧型叫車)：保留。

此外，針對 99 年度即將縣市合併的台中縣市、台南縣市及高雄縣市，合併後勢必對現行 1999 話務中心造成影響。高雄市政府聯合服務中心主任王嘉東表示，1999 話務中心在都會區可發揮的功能性較大，特別是派工服務須掌握處理的時效性，而都會區由於資源密度較集中、交通便利性佳，因此對於時效掌握度較高；而非都會區(高雄縣除了部分鄰近高雄市的區域外)一則受限於腹地廣大交通較不便利，二來民眾對 1999 服務的認知度和使用率也較低，因此未來規劃應會採取區隔，諮詢服務可針對都會區及非都會區全面性提供，而派工業務則較適於都會區。以上高雄市之規劃建議亦可提供同樣即將合併升格的台中縣市及台南縣市參考。

(二) 建置期

1. 知識庫的建立與充實

知識庫是一個話務中心服務的靈魂所在，所有與服務相關的知識經過整理與歸類，彙入系統中，讓話務人員能夠線上查詢到民眾常問問題的答案。受訪的五個 1999 話務中心均有建置知識庫，而知識庫之資料來源則有賴各局處機關提供；各縣市 1999 知識庫建立與更新的方式有以下幾種：

- (1) 各機關主動提供最新消息及活動：規劃期間與各局處機關開會協定，請各機關於辦理活動三天前提供新聞稿給 1999，並立即提供更新的 FAQ。(高雄市)
- (2) 各機關配合提供 FAQ：當話務人員接到民眾詢問、但沒有列在既有知識庫中的問題時，則函請權責機關於指定期限內(一般為三天)提供 FAQ，若權責機關沒有在期限內提供，則會在市政會議上提出檢討。(台北市)
- (3) 每月定期更新：每月 5 號請各機關提供 FAQ 內容，若 2、3 個月沒有提供則由 1999 發文提醒各機關，但較缺乏強制性(台北縣)。每月由話務中心將新政策及措施以 FAQ 方式新增至知識庫中(苗栗縣)。
- (4) 不定期提供：各處室不定時提供 FAQ，1999 由各局處回覆案件中篩選具代表性、廣泛性的題目，更新至知識庫中(苗栗縣)。請各局處隨時將最新 FAQ 通報話務中心進行更新(台南縣)。
- (5) 話務中心主動搜尋：話務人員每天上班時會先上縣府及各機關網站搜尋最新消息及地方新聞，新增於知識庫中(台南縣、苗栗縣)。

2. 跨機關之系統整合問題

1999 話務中心在建置期間常見的問題之一，在於話務中心的系統如何與原有的電信環境、網路、資訊平台進行整合介接，特別是當話務中心並非與縣府各機關位於同一地點、或各局處機關散佈於不同地點時，線路拉設的複雜度相對提高，亦會影響實際與預估費用間的差異，因此需要請委外系統廠商詳細規劃。

此外，與業務相關的資訊系統平台，如：公文系統、後送系統之權限設定(話務中心及各局處聯絡窗口的帳號權限界定)，以及與各機關間的資料介接、資安控管等，均需於需求訪談時與府內資訊單位和各局處機關間詳加溝通協調，以避免未來在實際使用上的困擾。目前大部分 1999 話務中心與各局處機關間的資料連動主要是透過網路連接到個別機關的系統或網站，未來若能整合成單一系統，透過單一平台、以 single sign in 的方式使用，將可簡化系統使用和資料介接的流程，提升作業的效率。

3. 標準作業流程(SOP)的制訂

為了避免 1999 話務中心正式上線後，話務人員因為對業務尚不熟悉，而產生在回覆民眾詢問時有害怕或回答不完整的狀況，除了上線前的職前訓練外，若話務中心能制訂服務的標準作業流程，包含：應對話術、電話接聽流程、後送流程...等，將有助於新進的話務人員盡快熟悉作業流程，也可提升話務中心的整體服務水準和民眾的滿意度。

(三) 營運期

1. 建立後送案件追蹤機制

除了電話轉接及諮詢服務外，派工及申訴服務亦是大部分 1999 話務中心的核心業務；對於民眾而言，撥打 1999 申訴或反映市容問題時，希望得到的服務不光只是問題或案件被記錄，更重要的是後續處理的效率和成果。因此，1999 話務中心與後送單位間連動的緊密度、訊息傳遞管道的暢通與否、是否有案件追蹤，甚至限時回報的管理機制就十分地重要。受訪的五個 1999 話務中心除了台北縣目前尚未將派工納入服務項目外，其餘四個縣市均將派工服務視為 1999 的重點業務，而除了建置後送及案件處理系統，提供話務中心與各後送(接單)單位記錄、追蹤、回報處理進度外，更於規劃及建置期即制訂後送處理流程與處理時限，讓話務中心和後送單位都有作業的標準和憑據，在處理的默契和效率上方可有效提升。

2. 通話費問題易引發爭議

1999 的通話費問題自 94 年台北市政府 1999 市民當家熱線開通以來，一直就是引發民眾反映的議題，特別是 1999 整併了許多原本是 0800 免付費的為民服務電話，當民眾原本已習慣撥打免費專線，而整併後卻需支付高額的通話費(98 年 3 月 1 日前每分鐘高達 9 元)時，勢必會產生反彈的聲浪；在 NCC 與各家電信廠商協調下，98 年 3 月 1 日後 1999 通話費雖已降低(市話撥打依一般市話計費、手機撥打每分鐘最高 3.6 元)，但在 10 月份起北、高兩市率先採全面免付費的狀況下，其他縣市 1999 如何因應通話費的問題，將是另一項考驗。而內政部未來整合所屬機關專線電話時，通話費

的爭議亦在所難免，因此現行 1999 的因應模式應可提供內政部單一窗口未來規劃與執行時之參考。

3. 備援人力的規劃與調度

話務中心最怕遇到話務爆量而人力調度不及的狀況，雖然在規劃席次時即會預估話務中心的話務量，而大部分可被預期的話務爆量情形，如：特殊節日或活動、颱風期間、交通管制等，亦可以透過排班調度的方式預先調整人力，但突發性的爆量仍會使話務中心應接不暇，因此備援人力的規劃就相形重要。以受訪的五個 1999 話務中心來看，除了台南縣 1999 為自行營運外，其餘四個話務中心均為勞務委外，因此業務單位可於公告招標時即要求得標廠商需提供備援人力：以台北市 1999 為例，在話務爆量時先以人員調班的方式調度人力，再視爆量情況依序啟動 12 名備援人力、第一備援中心及第二備援中心(異地備援)。

在訪談台南縣 1999 時，業務單位也表示自行營運會遇到的問題即是備援人力的缺乏；因為 1999 業務需具備基本的話術訓練、專業知識及系統操作技能，並非臨時調度其它縣府人員即可處理，因此當今年 8 月份八八水災後因大台南地區停水而導致話務爆量時，唯一的因應之道只能將所有可排班的話務人員和督導通通調度來接線，但仍無法紓解龐大的話量。雖說話務爆量的狀況並非常態，但在話務中心營運過程中卻也難以避免，因此建議備援人力應妥善規劃，方可有效解決爆量及人員調度的問題。

4. 行銷推廣的重要性

行銷推廣的投入對於 1999 知曉度的提升有絕對直接的關係。

以台北市 1999 為例，雖然早在 94 年即啟動第一代話務中心，但由於服務上僅提供單純電話轉接，且缺乏行銷推廣，因此在 97 年 1 月的知曉率僅有 16%；為了讓 1999 市民當家熱線更加廣為市民所認識，於 97 年度起開始加強行銷宣傳，除了提撥 800 萬的行銷經費外，更發動市府各局處及相關單位的行政資源，全力支援 1999 的宣傳工作，截至 98 年 7 月，台北市 1999 的知曉率已提升至 77%，足見行銷推廣的重要性。因此未來無論是各縣市在規劃建置 1999，或是內政部成立單一電話專線時，除了系統、營運面向的規劃和經費編列外，更不可忽略行銷經費和宣傳資源的運用，才能讓讓更多民眾知道並實際使用 1999，讓 1999 發揮其最大的效益。

伍、 結論與建議

綜合本案之調查分析與評估結果，以下謹針對『內政部專線整合服務範圍與建議』、『1999 評估分析與經驗參酌』及『中央與地方資通訊整合與連動』三大重點，彙整本案研究之結論與建議：

(一). 內政部專線整合服務範圍與建議

一般而言，以政府專線服務之內容與範圍而定，大致可區分為：緊急救援、一般諮詢服務、申訴檢舉等三大類。經本案評估與分析之結果，建議內政部暨所屬機關專線服務電話未來在整合上可依據以下幾點原則：

1. 『**緊急性專線不整併**』：具緊急性且話務量大之專線電話(110、119、113、165)因具備緊急通報及援助功能，若將其整併進單一專線服務內，將影響緊急案件處理的時效性，因此建議維持獨立不整併。
2. 『**號碼優先考量以 1957 為基礎，其次則為另新申請 19XY 號碼**』：

若使用 1957 為未來內政部單一專線號碼，相較於重新申請新碼，可加速內政部單一電話專線的設置時程，並省卻設定申裝成本；而在主管機關方面改由內政部部內單位擔任，一方面強化單一專線整合期間的溝通協調和行政強制力，另一方面亦可避免未來政府組織再造後，社會司與衛生署整併而脫離內政部管轄所產生的跨機關權責問題。此外，1957 號碼行之有年，已累積一定程度的知曉率，惟在行銷宣傳上應加強對單一專線定位及功能的闡述，以避免民眾與原 1957 著重於社會福

利關懷業務產生混淆。

然而因 1957 奉部長指示，99 年度將擴充成為全國社會安全網之統一對外電話服務窗口，因此號碼是否能挪為內政部單一專線使用，則需待部長進一步裁示。若經評估裁示後無法採用 1957 作為內政部單一專線號碼，則建議另重新申請一 19XY 號碼，以便於民眾記憶使用。

3. 『建議採使用者付費模式』：採用免付費模式雖然可以減輕民眾荷包的負擔，提升其使用意願，但若以內政部單一專線初期每日通話量 5,092 通、每通通話時間 5 分鐘、每分鐘 3.6 元(依現行 1999 手機撥打最高費率計算)計算，每個月內政部所需支付的通話費即高達 2,841,336 元，對內政部將造成不小的財政壓力。此外，全面採取免付費模式容易造成民眾任意撥打，導致重要業務受到排擠的狀況，因此較建議比照現行大部分地方之 1999，採民眾付費的方式。
4. 『分階段整併』：內政部暨所屬機關專線電話所涵蓋的業務範圍甚廣，且涉及之機關單位複雜，因此較難一次將所有專線電話加以整併，因此建議採分階段的方式，初期僅整合一般政策、措施諮詢，或是不涉及個資之檢舉通報業務，並視實際運形狀況，依階段性、循序納入電話接聽、轉接、簡易諮詢、進階諮詢、檢舉通報受理等服務。
5. 『保留重要專線作為二線支援』：現行之非緊急性專線短期內保留各專線原號碼及部分人力作為二線支援，中長期則逐漸淡化二線電話之對外角色，由單一專線統一負責接聽民眾來電，二線電話擔任後送單位，負責業務執行。

6. 『系統自建或租賃、營運勞務委外』：由於 Call Center 之系統與作業流程在國內已屬於成熟之服務產業，且國內許多公部門亦已有導入自建 Call Center 之先例，若能編列足夠之預算，則建議優先採用自建之方式，以降低各單位訓練及適應系統之情況。但若顧及一次性建置成本較高，系統可採『租賃』的模式進行，惟建議於合約規範中，在符合政府採購法合法之前提下，設計優先提供予租賃設備服務績效良好之供應廠商續約條款，以免除每年更動一次服務商，其所造成之管理與服務衝擊。而場地委由委外廠商建置並承租，可解決內政部現行樓層空間不足之問題。營運部分則借重具專業客服中心營運經驗的團隊迅速提供有系統的管理及優質客服人力，內政部則扮演協助專案執行、監督業務之責。

針對內政部專線電話整合之短、中、長期規劃重點簡略說明如下，詳細規劃內容請參見第叁章三之(四)『短、中、長期規劃與重點工作』(P.36~104)：

前置期 (D~D+3月)

1. 制訂專線服務評鑑標準，以作為現行內政部暨所屬機關專線服務績效評量之分組及評分項目參考。
2. 針對現行專線進行專業客服訓練，提升專業客服知識，為將來成為內政部單一專線之二線支援奠定良好基礎。

第一期 (D+4月~D+15月)

- 第一階段：D+4月~D+9月

1. 設置單一電話服務專線，建議方案有四：

- (1) 以 1957 為基礎，擴大規模成為內政部新單一專線
- (2) 以 1957 為基礎，但採民眾付費模式
- (3) 重新申請 19XY 號碼，採民眾免付費模式
- (4) 重新申請 19XY 號碼，但採民眾付費模式

執行項目包含：系統及場地建置、人員招募、教育訓練、SOP(標準作業流程)建立...等。

2. 建置知識庫系統，透由客服中心內部網路技術 (Intranet)，不斷收集及累積客服知識，並加以分類、組織，使客服人員獲得方便、正確、快速、專業之相關資訊。此階段之重點工作必須依據單一服務電話初期所需提供的業務內容(以電話轉接、簡易諮詢、社會福利關懷<假設以1957為單一號碼>為主)，設計知識庫架構，並請各非緊急性專線提供最常被詢問的問題及解答，初步預計篩選出50題(暫定，實際題數依與各現行專線研討之業務內容而定)FAQ。內容建議：

- 福利關懷措施 (原 1957 業務範疇)
- 內政部暨所屬各機關專線業務範疇及電話號碼
- 與內政部相關之最新政策訊息
- 各專線最常被詢問之問題 (ex.補助經費如何申請...)

● 第二階段：D+10月~D+15月

1. 預估 D+9 月完成內政部單一專線話務中心建置、D+10 月試營運，D+11 月正式上線營運。初步建議之席次為 58 席(含專案經理、督導、客服席次、備援席次、一般及管理席次)，服

務人力為 83 名。

2. 擴充知識庫內容

在第一階段的前置期雖然已建構知識庫系統及基礎內容，但實際上線營運後可透過話務分析找出民眾最常諮詢的服務，進而主動蒐集相關資訊、建立正確之回覆答案及作業流程，使知識庫內容更加豐富健全。

3. 宣傳推廣單一號碼

若採用 1957 作為內政部單一電話服務號碼，雖先前已投注一定之行銷資源進行宣傳，但由於過去 1957 宣傳的重點為“福利關懷”，與內政部新單一專線之定位及服務有所不同，因此為了讓民眾更清楚了解內政部新單一電話服務號碼 1957 的功能及定位，建議配合正式上線規劃行銷宣傳計畫，建議包含項目如：上線記者會(含新聞發佈)、廣告文宣(如：電視、平面、網路、廣播、大眾運輸、傳單 DM 等)、媒體採購等。而若採用新 19XY 為單一專線號碼，因是全新號碼、全新整合性業務，因此亦需規劃上述之行銷計畫，並輔以內政部內機關之免費行銷資源，強化整體之宣傳效益。

第二期 (D+16月~D+27月)

● 第一階段：D+16月~D+21月

1. 建置內政部服務入口網

為強化內政部訊息佈達之即時性，並增加與民眾互動之管道，建議於此階段規劃建置內政部服務入口網，藉由專人維運，

定期更新最新消息、法令政策及措施、各式申請表單等內容，讓民眾可以自行上網站瀏覽訊息、查詢案件進度或下載表格，分散來電諮詢的話量，並強化政府與民眾溝通之管道。

2. 整併部分專線，加入進階諮詢

視單一電話號碼實際營運六個月期間各專線之話量變化，挑選出在整合後每月平均通話量少於 1,000 通的二線專線(除總機性質之市話號碼)，將其電話服務內容併入單一專線電話。此外，將營運六個月期間所蒐集之常見諮詢問題及標準回應，匯入知識庫系統供客服人員線上查詢，並擴充諮詢業務之範圍，提供更進階之電話諮詢服務。

3. 開放部分二線專線之系統平台(如：路況通報系統)，方便單一專線客服人員即時通報處理

除了提供諮詢服務外，於此階段亦可考慮將部分通報性質的電話業務納入單一專線，以減少電話轉接的機會，提高一通電話處理完成率。然而通報業務因涉及個案或事件的記錄與後送，資料的正確性和一致性是很重要的；為了讓一線與二線單位的資料能夠互通，建議開放二線專線通報系統之權限給單一服務窗口，讓一線客服人員可以直接透過系統鍵入來電資料及通報內容，無需再轉接至二線單位處理。

4. 運用遠端值機技術，提升單一專線號碼之機動擴充性

如遇到自然災害(如：颱風、水災)或重大事件(如：H1N1、SARS)

而使客服人員無法集中於一個固定場地接聽電話時，專線仍需維持服務不中斷，此時可採用遠端值機技術，讓客服人員可以在不同地點，甚至在家也可進行電話服務。此外，當因重大事件或政策措施頒布(如八八水災後的急難救助措施)而導致話務量爆量、急需接線人力，但客服中心席位不足的狀況下，亦可運用此技術讓備援或臨時招募之人力能在不同地點提供服務，讓專線得以維持電話承接能力。遠端值機的服務數據，應比照集中式服務統計之邏輯與結果。

● 第二階段：D+22月~D+27月

1. 建置通報系統及資料庫

一直以來，內政部暨所屬機關專線電話的服務多半各自為政，在通報系統和資料庫方面也是無法互相介接，缺乏可整合性，這樣的狀況在單一專線為民服務時，可能發生民眾若一通電話要尋求多項服務時，客服人員必須重覆詢問民眾資料及輸入不同單位之系統，恐造成服務效率之不彰。有鑑於此，建議建置一套內政部專線電話服務通報系統及資料庫，統一資料欄位，並將二線單位的資料庫整合匯入，如此一來無論是從一線(單一專線)或二線(原負責通報檢舉業務之專線)進線的資料均能彙入同一資料庫，達到不僅是電話線路及服務整合，系統及資料庫亦能充份整合運用之目標。

2. 單一專線電話加入檢舉通報受理

於上述通報系統及資料庫建置整合之時，同步彙整二線專線之檢舉通報標準作業流程、擴充相關知識庫內容，並進行客服人員教育訓練；當系統、知識及人員均就緒後，即可將檢舉通報受理納入單一

專線電話服務，提供民眾更多元、更便利的電話服務。

第三期 (D+28月~D+39月)

1. 淡化二線專線角色

自單一電話專線開始營運以來，於各階段陸續整併二線專線之電話服務業務，並輔以行銷宣傳，讓民眾逐漸習慣當遇到與內政部相關業務時，即撥打單一電話號碼。經過兩年多的宣導及系統、業務整併後，於此階段將二線專線之對外電話服務功能整併，統一由單一專線電話負責對外之服務窗口，二線專線僅作為後送及業務執行單位。

2. 加強中央與地方政府1999之資通訊整合

由於中央部會之權責在於政策法令之訂定與頒布，因此內政部單一專線之角色主要在於政策諮詢，並輔以接受民眾通報檢舉與陳情，但許多事務的執行權仍在地方政府，非中央單位所能處理；然而一直以來內政部各專線與相對應之地方單位在系統介接、資料整合、主管權責等方面並無明確之規範及一致性，致使中央無法追蹤個案於地方單位的處理進度。因此，為了提升政府處理事務之效率，建立與各地 1999 間的溝通與資訊交流平台將是在長期目標下所需進行的重要工作，透過中央與地方資料串聯互享，讓中央與地方的溝通無障礙、資訊可共享，提供民眾更流暢、更快速的服務。

※ 預設專線整合開始之時間點為D日，往後預估各階段所需執行之工作項目建議。若開始時間因預算審核而延宕，則工作時程亦需往後順延。

(二). 1999 評估分析與經驗參酌

以訪談的五個縣市(台北市、台北縣、高雄市、台南縣、苗栗縣)1999 話務中心之規劃、建置及營運經驗，發現可提供尚未建置 1999 之縣市，以及內政部單一專線整合時，於各階段建議參考之重點如下：

規劃期

1. 首長支持的重要性

依據受訪單位之經驗，首長對於 1999 的支持與否和重視程度，從規劃期開始即會影響到建置時效、各單位配合程度，以及實際營運的績效，因此無論是未來各縣市在規劃建置 1999 話務中心，或是內政部進行專線電話整合時，爭取首長的支持與重視將有助於整體政策之推動，並且能讓未來在與各局處或部會機關溝通的過程中更加事半功倍。

2. 主導單位的強制力以及與各機關間的溝通

主導 1999 話務中心規劃與建置的單位若層級無法高於各局處時，容易造成在溝通協調的過程中困難重重，且在統籌指揮時缺乏強制力。建議參酌台北市、高雄市及苗栗縣的作法，成立專責之工作小組，由高階職務者擔任召集人負責統籌，並定期召開工作協調會議，強化與各局處間的溝通協調。

3. 依業務型態界定服務項目

1999 的業務為整合地方政府各局處之專線服務，但究竟哪些專線及業務要被整併？哪些維持原狀？只提供諮詢服務，還是需要承接轉接、後送和派工業務？以上種種業務項目的訂定和規劃準則與各縣市政府對於 1999 話務中心的期待、定位，以及地區性差異

有關，建議可參考台北市之整合原則：

- 一般諮詢：業務單位提供 FAQ 給 1999，由 1999 接聽、回答。
- 專業業務：由 1999 轉接權責機關。
- 時效性市容查報：納入 1999 派工→後送
- 申訴檢舉：納入 1999 單一申訴
- 廉政業務：由 1999 轉接分機 1743(一起肅貪)
- 電腦語音查詢：由 1999 轉分機 XXX
- 跨縣市專線(如全民督工、汙染公害、智慧型叫車)：保留。

建置期

1. 知識庫的建立與充實

可參考以下各縣市 1999 知識庫建立與更新方式：

- (1) 各機關主動提供最新消息及活動：規劃期間與各局處機關開會協定，請各機關於辦理活動三天前提供新聞稿給 1999，並立即提供更新的 FAQ。(高雄市)
- (2) 各機關配合提供 FAQ：當話務人員接到民眾詢問、但沒有列在既有知識庫中的問題時，則函請權責機關於指定期限內(一般為三天)提供 FAQ，若權責機關沒有在期限內提供，則會在市政會議上提出檢討。(台北市)
- (3) 每月定期更新：每月 5 號請各機關提供 FAQ 內容，若 2、3 個月沒有提供則由 1999 發文提醒各機關，但較缺乏強制性(台北縣)。每月由話務中心將新政策及措施以 FAQ 方式新增至知識庫中(苗栗縣)。
- (4) 不定期提供：各處室不定時提供 FAQ，1999 由各局處回覆案件中篩選具代表性、廣泛性的題目，更新至知識庫中

(苗栗縣)。請各局處隨時將最新 FAQ 通報話務中心進行更新(台南縣)。

- (5) 話務中心主動搜尋：話務人員每天上班時會先上縣府及各機關網站搜尋最新消息及地方新聞，新增於知識庫中(台南縣、苗栗縣)。

2. 跨機關之系統整合問題

整合性的話務中心在建置期間常見的問題之一，在於話務中心的系統如何與原有的電信環境、網路、資訊平台進行整合介接，特別是當話務中心並非與待整併的各機關位於同一地點、或各機關散佈於不同地點時，線路拉設的複雜度相對提高，亦會影響實際與預估費用間的差異，因此需要請委外系統廠商詳細規劃。

此外，與業務相關的資訊系統平台，如：公文系統、後送系統之權限設定、與各機關間的資料介接、資安控管等，均需於需求訪談時與府內資訊單位和各局處機關間詳加溝通協調，以避免未來在實際使用上的困擾。目前大部分 1999 話務中心與各局處機關間的資料連動主要是透過網路連接到個別機關的系統或網站，未來若能整合成單一系統，透過單一平台、以 single sign in 的方式使用，將可簡化系統使用和資料介接的流程，提升作業的效率。

3. 標準作業流程(SOP)的制訂

為了避免 1999 話務中心正式上線後，話務人員因為對業務尚不熟悉，而產生在回覆民眾詢問時有害怕或回答不完整的狀況，除了上線前的職前訓練外，建議制訂服務的標準作業流程，包含：應對話術、電話接聽流程、後送流程...等，將有助於新進的話務人員

盡快熟悉作業流程，也可提升話務中心的整體服務水準和民眾的滿意度。

營運期

1. 建立後送案件追蹤機制

除了電話轉接及諮詢服務外，派工及申訴服務亦是大部分 1999 話務中心的核心業務，而案件後續處理的效率和成果則是民眾關注與期盼的重點，因此，1999 話務中心與後送單位間連動的緊密度、訊息傳遞管道的暢通與否、是否有案件追蹤，甚至限時回報的管理機制就十分地重要。承攬派工服務的話務中心除了需建置後送及案件處理系統，提供話務中心與各後送(接單)單位記錄、追蹤、回報處理進度外，更重要的是要制訂後送處理流程與處理時限，讓話務中心和後送單位都有作業的標準和憑據，在處理的默契和效率上方可有效提升。

2. 通話費問題易引發爭議

1999 的通話費問題自 94 年台北市政府 1999 市民當家熱線開通以來，一直就是引發民眾反映的議題，特別是 1999 整併了許多原本是 0800 免付費的為民服務電話，當民眾原本已習慣撥打免費專線，而整併後卻需支付高額的通話費(98 年 3 月 1 日前每分鐘高達 9 元)時，勢必會產生反彈的聲浪；在 NCC 與各家電信廠商協調下，98 年 3 月 1 日後 1999 通話費雖已降低(市話撥打依一般市話計費、手機撥打每分鐘最高 3.6 元)，但在 10 月份起北、高兩市率先採全面免付費的狀況下，其他縣市 1999 如何因應通話費的問題，將是另一項考驗。而內政部未來整合所屬機關專線電話時，通話費

的爭議亦在所難免，因此現行 1999 的因應模式應可提供內政部未來規劃與執行時之參考。

3. 備援人力的規劃與調度

話務中心最怕遇到話務爆量而人力調度不及的狀況，雖然在規劃席次時即會預估話務中心的話務量，而大部分可被預期的話務爆量情形，如：特殊節日或活動、颱風期間、交通管制等，亦可以透過排班調度的方式預先調整人力，但突發性的爆量仍會使話務中心應接不暇，因此備援人力的規劃就相形重要。以受訪的五個 1999 話務中心來看，除了台南縣 1999 為自行營運外，其餘四個話務中心均為勞務委外，因此業務單位可於公告招標時即要求得標廠商需提供備援人力：以台北市 1999 為例，在話務爆量時先以人員調班的方式調度人力，再視爆量情況依序啟動 12 名備援人力、第一備援中心及第二備援中心(異地備援)。未來其他縣市 1999 及內政部單一電話專線在規劃勞務委外時，建議需將備援人力之需求一併提請得標廠商規劃提供。

4. 行銷推廣的重要性

行銷推廣的投入對於 1999 知曉度的提升有絕對直接的關係。以台北市 1999 為例，雖然早在 94 年即啟動第一代話務中心，但由於服務上僅提供單純電話轉接，且缺乏行銷推廣，因此在 97 年 1 月的知曉率僅有 16%；為了讓 1999 市民當家熱線更加廣為市民所認識，於 97 年度起開始加強行銷宣傳，除了提撥 800 萬的行銷經費外，更發動市府各局處及相關單位的行政資源，全力支持 1999 的宣傳工作，截至 98 年 7 月，台北市 1999 的知曉率已提升至 77%，

足見行銷推廣的重要性。因此未來無論是各縣市在規劃建置 1999，或是內政部成立單一電話專線時，除了系統、營運面向的規劃和經費編列外，更不可忽略行銷經費和宣傳資源的運用，才能讓讓更多民眾知道並實際使用 1999，讓 1999 發揮其最大的效益。

(三). 中央與地方資通訊整合與連動

內政部所管轄之業務範圍與地方政府之局處業務相似度甚高(如：民政、地政、警政、消防、社福...等)，唯中央具有政策規劃及解釋之權責，而地方政府則是實際執行、行政認定及推動的單位。目前許多縣市已逐步建置地方政府之單一電話服務窗口-1999，未來內政部單一電話專線設立後，勢必與各地1999產生密不可分的聯繫與互動。

然而一直以來，內政部各專線與相對應之地方單位在系統介接、資料整合、主管權責等方面並無明確之規範及一致性，致使中央無法追蹤個案於地方單位的處理進度。為了提升政府處理事務之效率，建立與各地1999間的溝通與資訊交流平台將是在長期目標下所需進行的重要工作，透過中央與地方後送系統及公文系統的建立與資料庫整合，讓中央與地方的溝通無障礙、資訊可共享，提供民眾更流暢、更快速的服務。

附 件

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
福利關懷專線	1957	內政部社會司	30	早：3至6 晚：3至6 夜：0 二線：0	早：3至6 晚：3至6 夜：0 二線：0	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明：上午8:00至下午10:00	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：_____	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3						<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：_____	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____
婦幼保護專線	113	內政部家防會	12	早：11席/假日11席 晚：12席/假日11席 夜：7席/假日8席		<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	2.81	46,129/月	23,095/月	50%	21,795/月	94%	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	1. 家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法等有關事件之通報、救援及諮詢。 2. 性騷擾防治法有關諮詢及再申訴轉介。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：依本部98年5月1日會議決議113保護專線不整併，朝專精化發展。
各縣市警察局勤務指揮中心報案電話	110	內政部警政署	24-30線/每1縣市警察局	2-3席/每1縣市警察局	2-3席/每1縣市警察局	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：_____	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	1至3分鐘				210021通/每年各縣市警察局平均數	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：_____	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	報案電話	<input checked="" type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
反詐騙諮詢專線	165	刑事警察局預防科	60線	46人	24席	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：配置自動化進線、停復話作業、警示帳戶稽核及調閱個資等系統功能	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	1.98分鐘	49,353通	41,954通	85%	38,323通	91%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	提供民眾諮詢、檢舉及報案輔導轉介等服務，另針對民眾被害，立即聯繫金融機構攔截被害款項，並查證可疑電話，確屬詐騙電話即執行停話。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明： <u>鑑於165專線現行業務包含電信、金融等多種專業業務暨該專線服務緊急性，已非一般諮詢服務專線可涵蓋，建議仍維持現有運作情形，不納入本案專線整併。</u>
各縣市消防局勤務指揮中心報案電話	119	內政部消防署	151	100(約開設席位數2/3)	151	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	1分鐘內	259,866	259,866	100%	259,866	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	服務人力估計應為總受理席之2/3，實際依各縣市消防局人力調派而有不同。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明： <u>119線路為民眾緊急救助使用，需即時處理，與一般民眾服務專線性質不同，建議仍由各縣市消防局負責為佳。</u>

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據					業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容
民眾陳情專線	0800-088-995	內政部秘書室	1	早：1人 晚：1人 夜：0 二線：	早：1人 晚：1人 夜：0 二線：	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計						<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
內政部政風專線	0800-070-885	內政部政風處	1	早：1人 晚：1人 夜：0 二線：	早：1人 晚：1人 夜：0 二線：	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	5					<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據					業務範圍			其他資訊		
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
男性關懷專線	0800-013-999	內政部 家防會	8線(平日4線,其餘4線為外撥使用)	服務人力57人,包括專線督導2名、專線接線員5名、兼職接線員4名及接受專業訓練之接線志工46名。	上午9時至下午6時(離峰時間):3席 下午6時至9時(尖峰時間):4席	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請註明:每週一至週日,上午9時至下午9時	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	6	1,524/月	1,016/月	67%	913/月	90%	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象,請註明:男性施暴者或潛在施暴者	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input checked="" type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	提供全國男性面對伴侶相處、親子管教互動、親屬與家屬溝通發生障礙,透過電話諮詢及資源轉介,紓解緊張情緒及提升危機處理能力。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請說明:維持專線現有運作模式,96年本部透過行政院關懷e起來計畫挹注經費下,建置男性關懷專線資訊系統,並整合113保護專線系統、全國家庭暴力、性侵害及兒童少年保護資訊系統,除可提供單次諮詢服務,更可進一步提供全面性之深度個案處理服務。
自然人憑證管理中心 客服專線	0800-080-117	內政部 資訊中心	10	12	早班(07:00-15:00):2人, 正常班(08:30-17:30):3至4人, 晚班(15:00-23:00):2人	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請註明:AM7:00至PM11:00	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3.3	18676	18577	99%	16211	87%	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象,請註明:	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	自然人憑證相關問題諮詢服務	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請說明:不整併

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
民眾服務中心專線	0800-018-111	警政署民眾服務中心	4線	2-3人	2-3人	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	2至7分鐘						<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	民眾陳情電話	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
貨櫃安檢免付費報案專線	0800-888-150	內政部警政署	1	早：3 晚：2 夜：2 二線：0	早：3 晚：2 夜：2 二線：0	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3					<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	
刑事警察局報案電話	0800-000-110 0800-211-511 0800-211-512 0800-000-919	內政部警政署 刑事警察局	4線	早：3 晚：3 夜：3 二線：	早：3 晚：3 夜：3 二線：	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3					<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
查禁仿冒檢舉專線	0800-016-597	內政部警政署保安警察第二總隊保護智慧財產權警察大隊	1			<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計							<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	受理有關智慧財產權侵權檢舉案件。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：
關老師免付費電話	0800-361-666	內政部警政署基隆港務警察局秘書室	1	13	13	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	0	0	0	0%	0	0%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input checked="" type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	為民服務及同仁心理諮商	<input checked="" type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
警察廣播電臺路況通報電話	0800-000-123	內政部警政署警察廣播電臺台北台	4	3	3	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	45秒	40971	33875	82.6% 註記： 本臺服務電話改善前62.13% 7月11日改善後97.90%	33875	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明： 路況服務	民眾提供即時路況資訊，接收後輸入至本臺路況系統供節目播出	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
警察廣播電臺治安交通通報專線(空中派出所)	0800-110-110	警政署公關室新聞課	1	6	2	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請註明:	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	2-3分鐘	641	530	83%	530	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請說明:各警察機關	針對重大緊急、治安、交通事件,請求協助處理	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:
為民服務免付費專線	0800-491-022	內政部役政署	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請註明:下班時間由保全人員接聽	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請註明:	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	1至2分鐘	757(概估值)	742	98%(概估值)	742	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象,請註明:役男	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	提供民眾及役男來電免付費洽詢役政業務,由專人接聽後依業務屬性轉接業務同仁提供諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請說明:建議採本部民眾陳情專線(0800-088-995)方式整併。
外國人在台生活諮詢服務熱線	0800-024111	入出國及移民署	至少9線	至少15人	6服務座席	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3.40分鐘			91.79%	91.79%	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象,請註明:外籍人士(不含港澳、大陸地區、無戶籍人民)	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	外籍人士在台生活	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他,請說明:	

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
外籍配偶諮詢專線	0800-088885	入出國及移民署 (由賽珍珠基金會向本署承接辦理)	電話5線 傳真1線	專業督導暨行政人員1人正職接線人員2人兼職接線人員16人	上午9時至下午5時； 中、越各1人， 下午1時至5時； 東、泰、英、印各1人	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5分鐘	無此統計(接線量是以有效電話和無效電話做為統計方式，有效量為5073、無效量為806，總和量5879)					<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	服務全台灣外籍配偶及其家屬，提供在台生適應居留、教育、就業、人身安全、子女教養、交通、福利、服務及法令等，有關照顧輔導之諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
全國未成年懷孕諮詢專線	0800-257-085	內政部 兒童局	2線(非開線時間會以答錄機請對方留言，再行回電)	1督導 2社工員	1.5人力	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明：星期一到星期六早上九點到晚上九點(不含例假日)	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	14.18	672	672	100%	672	100%	<input type="checkbox"/> 自營 <input checked="" type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象，請註明：_疑似或確定未婚懷孕者	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：_彙整全國資料、辦理全國聯繫會報、宣導工作	1.線上立即諮詢與問題回覆。 2.相關訊息與資源提供。 3.後續轉介評估、處理與追蹤轉介結果。 4.彙整全國各縣市未成年懷孕服務狀況。 5.辦理全國聯繫會報與專線服務宣導。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input checked="" type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：_維持原狀

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據					業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容
失蹤兒童協尋專線	0800-049-880	內政部兒童局(失蹤兒童青少年資料管理中心)	2線	4人	4席	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	16					<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：本局委由財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會承辦	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	以失蹤兒童青少年及其家長為對象，提供通報及協尋查詢之立即性服務，依兒童及少年福利法辦理。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：整併恐造成資源排擠或弱化各專線既定之功能，亦不利兒童少年福利救援與諮詢服務之推展。
暴力討債檢舉專線	02-2356-5009	內政部長室	3	早：3 晚：3 夜：二線：	早：3 晚：3 夜：二線：	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	3				<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	
為民服務專線	02-2942-1701	內政部警政署保安警察第二總隊				<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	3				<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
為民服務專線總機	02-2422-2177	內政部警政署基隆港務警察局秘書室	1	13	13	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	0	0	0	0%	0	0%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input checked="" type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	為民服務及同仁心理諮商	<input checked="" type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
申請警訊桿線遷移服務專線	02-2935-2955	內政部警政署警察電訊所	1路	兼任接線人員2人	1-2人	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	0	0	0	-	0	-	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	民眾申請警訊桿線遷移服務	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
警察廣播電台拾得物通報專線	02-2388-0066	內政部警政署警察廣播電台台北台	1	3	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明： <u>上班時間7點至22點30分</u>	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	2分鐘	本臺無法統計，需請求中華電信處理	本臺無法統計，需請求中華電信處理	本臺無法統計，需請求中華電信處理			<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明： <u>各警察機關</u>	民眾移失物協尋	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
營建署政風室專線	02-2773-4496	營建署政風室	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計							<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	受理民眾檢舉有關本署人員及業務之貪瀆不法案件。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：不整併
為民服務專線總機	049-239-4488	內政部役政署	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明：下班時間由保全人員接聽	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	1至2分鐘	385(概估值)	377	98%(概估值)	377	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象，請註明：役男	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	為本署總機，提供民眾及役男來電洽詢役政業務，由專人接聽後依業務屬性轉接業務同仁提供諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：建議採本部民眾陳情專線(0800-088-995)方式整併。
跨國境婚姻媒合諮詢電話	02-2388-9393	內政部入出國及移民署	2支分機	2(兼職)		<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5	約200通	未統計	未統計	未統計	未統計	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	從事跨國境婚姻媒合許可及新制規定諮詢、檢舉案通報	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：列入常態性諮詢電話

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
防制人口販運報案專線	02-2388-3095	內政部入出國及移民署	3	3		<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請註明:	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5						<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象,請註明:	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	受理人口販運案件報案	<input checked="" type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:
在臺行方不明之大陸人士協尋專線	02-2375-7372	內政部入出國及移民署	1	兼任接線人員3人,輪3班(每班1人).此外,尚有職務代理人2人.	1	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請註明:	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	2-6分鐘	150	150	100%	150	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象,請註明:	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	主要為民眾詢問申請事項,若有檢舉案件,則轉由當地專勤隊受理.	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input checked="" type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:
移民署廉政專線	02-2370-1710	內政部入出國及移民署				<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他,請註明:	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請註明:	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計						<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象,請註明:	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線,原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併,但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽,原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他,請說明:	

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
警大總機	03-328-2320~2324	中央警察大學總務處	5	上班日2人	2	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計							<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
勤務指揮中心服務電話	02-8912-7000	空中勤務總隊	3	3	3	<input checked="" type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	2	188	188	100%	188	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象，請註明：各支援機關(行政院國家搜救指揮中心、警政署及各縣市警察機關、消防署及各縣市消防局、海巡署、林務局等。	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input checked="" type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	受理支援各空中勤務任務及連繫之用	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：因本總隊受理支援空中救災勤務，係屬高專業及時效急迫屬性，建議不納入整併，維持原24小時專人受理服務。
為民服務專線	02-2666-8695	內政部北區老人之家	11	員：24 工：20		<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明：上班時間由總機接聽，下班與例假日由值班人員接聽	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計(僅作服務諮詢統計) <input type="checkbox"/> 無統計	大約3分鐘 仍視民眾諮詢問題之程度予以處理	5通*22天=110通	110通	100%	110通	100%	<input type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：公物用專線	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：一般行政業務洽詢	1. 服務諮詢與轉介 2. 行政業務 3. 個案管理 4. 其他一般事務	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：維持保留原專線功能

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
老人關懷專線	04-876-0162	中區老人之家社工課	1	3	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3	25	25	100%	25	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	入住機構諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
為民服務專線	08-721-3386	內政部南區老人之家秘書課	1	5	5	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3	10	10	100%	10	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象，請註明：院民、生家屬	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	提供入院相關資訊	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input checked="" type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
人民申請入家專線	03-823-3705	內政部東區老人之家-社工課	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計:無實際逐件統計	15	10	10	100%	10	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
一般為民服務專線	03-823-0736	內政部東區老人之家-秘書課	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計：無實際逐件統計	15	10	10	100%	10	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
家諮中心專線	03-822-2761	內政部東區老人之家-社工課	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計：無實際逐件統計	15	10	10	100%	10	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
福利服務諮詢專線	06-921-7902	內政部澎湖老人之家	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5	40	40	100%	40	99%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	一般社政服務諮詢	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
五福專線	03-352-4632	北區兒童之家社工課	1 (外撥專用)	1 (專任接線人員一社工人員)	3	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5分鐘	10	9	9000%	8	8889%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	1. 寄發申請表(簡介) 2. 資源轉介 3. 安排會談 4. 業務說明	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明： <u>本案五福專線係社工課之核心業務，且是該課室之專線電話，無整併之問題。</u>
小甜甜服務專線	04-2222-9774	中區兒童之家社工課	1	5 課長1人 社工員3人 替代役1人	1~5	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	5~30	5	5	100%	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：維持現有運作。
失依兒童關懷諮詢專線	07-583-9595	南區兒童之家社工課	1	1		<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計							<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	提供兒童收容安置、教養、志願服務案諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：維持現狀

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
中區身心障礙福利諮詢服務專線	049-273-0616	南投啟智教養院	1	社工人員6位	6	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	3	200/月	未統計	未統計	6	未統計	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	提供一般民眾詢問身心障礙者就學、就養、就醫等相關問題。	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：本院對外窗口專線電話。
為民服務專線	05-597-8452	雲林教養院	1	早：2 晚：2 夜：2 二線：	早：2 晚：2 夜：2 二線：	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input type="checkbox"/> 人工統計 <input checked="" type="checkbox"/> 無統計	3					<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：		<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	
南區身心障礙福利諮詢服務中心諮詢服務專線	06-662-2097	臺南教養院社工課	1(外撥專用)	5(社工員)	5	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	10-15分	8	8	100%	8	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input checked="" type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input checked="" type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	此專線為本院社工課專屬電話，除提供外界諮詢外也包含縣市政府或本院生家屬聯繫電話非單一用途	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input checked="" type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：

內政部暨所屬機關專線服務電話調查表

專線名稱	電話號碼	權責單位	專線規模						話務數據						業務範圍			其他資訊	
			服務線路數	服務人力	服務座席	服務時間	是否有客服系統	數據統計方式	每通平均處理時間(分鐘)	民眾撥打通數(A)	撥通數(B)	撥通率(B/A)	人員接聽數(C)	接聽率(C/B)	營運方式	主要服務對象	服務屬性	服務內容	對於專線整併之意見
為民服務專線	03-522-2238	內政部少年之家教學課	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3分鐘以內	10	10	100%	10	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input type="checkbox"/> 一般民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 特定對象，請註明：_本家學員及其家長_	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	諮詢服務	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input checked="" type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：
老人養護暨福利服務諮詢專線	04-725-4192	彰化老人養護中心社工課	1	6	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input checked="" type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input type="checkbox"/> 其他，請註明：	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計						<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	老人養護申請暨相關福利服務諮詢	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：預計98年8月上線。	
研習中心總機	049-255-2311	社福研習中心秘書課	1	1	1	<input type="checkbox"/> 24小時 <input type="checkbox"/> 上班時間(8小時) <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請註明：_上午8時至晚上9時	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明：	<input type="checkbox"/> 系統產出報表 <input checked="" type="checkbox"/> 人工統計 <input type="checkbox"/> 無統計	3分鐘	1350	100	100%	1335	99%	<input checked="" type="checkbox"/> 自營 <input type="checkbox"/> 委外 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	<input checked="" type="checkbox"/> 一般民眾 <input type="checkbox"/> 特定對象，請註明：	<input type="checkbox"/> 緊急性業務 <input checked="" type="checkbox"/> 電話轉接 <input checked="" type="checkbox"/> 諮詢服務 <input type="checkbox"/> 檢舉/通報 <input type="checkbox"/> 陳情 <input type="checkbox"/> 深度關懷 <input type="checkbox"/> 個案轉介 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：	受訓學員	<input type="checkbox"/> 將業務完全整併至新的單一服務專線，原專線裁撤 <input type="checkbox"/> 部份業務整併，但原專線之核心業務仍保留 <input type="checkbox"/> 電話由新的單一服務專線接聽，原專線僅作為二線支援單位 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，請說明：無意見

【說明】

1. 服務線路：目前專線提供服務的線路數，如有使用語音或外撥專用請特別標註。
2. 服務人力：該專線配置的所有人員數，包含專/兼任接線人員、社工人員<ex. 113、男關...>、督導...，並請標註各角色之人數
3. 服務座席：每個班別的人員配置
4. 民眾撥打通數：中華電信提供數據，為每月民眾撥打該專線號碼之電話通數總和。
5. 撥通數：中華電信提供數據，即為成功撥通數包含每月由專人接聽、語音回應忙線等候、進語音留言之電話通數總和。
6. 人員接聽數：各單位統計，為每月所有接線人員接聽之電話通數總和。

98年內政部專線服務電話資料分析表

類型及通數		項次	專線名稱	細項說明			電話號碼	單位	備註	
				每日平均通數	總通數	撥通率				服務線路
免付費 (0800 電話)	每月總通 數大於 1,000通 (共計8 線)	1	男性關懷專線	44	1,357	94%	8	0800-013-999	內政部家防會	7月份數據。
		2	自然人憑證管理 中心客服專線	145	4,497	97%	6	0800-080-117	內政部資訊中心	7月份數據。
		3	民眾服務中心專 線	140	4,329	90%	4	0800-018-111	內政部警政署	7月份數據。
		4	刑事警察局報案 電話	35	1,082	81%	4	0800-000-110 0800-211-511 0800-211-512 0800-000-919	內政部警政署刑 事警察局	7月份數據。
		5	警察廣播電臺路 況通報電話	1,596	49,482	83%	4	0800-000-123	內政部警政署警 察廣播電臺	7月份數據。
		6	為民服務免付費 專線	33	1,023	76%	5	0800-491-022	內政部役政署	7月份數據。
		7	外籍配偶諮詢專 線	46	1,432	91%	9	0800-088-885	內政部入出國及 移民署	7月份數據。
		8	外國人在台諮詢 服務熱線	334	7,679	79%	9	0800-024-111	內政部入出國及 移民署	7月份數據。

98年內政部專線服務電話資料分析表

類型及通數		項次	專線名稱	細項說明			電話號碼	單位	備註	
				每日平均通數	總通數	撥通率				服務線路
免付費 (0800 電話)	每月總通 數小於 1,000通 (共計8 線)	1	民眾陳情專線	15	351	86%	1	0800-088-995	內政部秘書室	7月份數據。
		2	內政部政風專線	17	394	79%	1	0800-070-885	內政部政風處	7月份數據。
		3	貨櫃安檢免付費 報案專線	1	36	81%	1	0800-888-150	內政部警政署	7月份數據。
		4	查禁仿冒檢舉專 線	8	238	89%	1	0800-016-597 02-2215-0711	內政部警政署保 安警察第二總隊 保護智慧財產權 警察大隊	7月份數據。
		5	關老師免付費電 話	0	2	100%	1	0800-361-666	內政部警政署基 隆港務警察局	7月份數據。
		6	警察廣播電臺治 安交通通報專線 (空中派出所)	31	974	78%	1	0800-110-110	內政部警政署警 察廣播電臺	7月份數據。
		7	全國未成年懷孕 諮詢專線	5	136	87%	2	0800-257-085	內政部兒童局	7月份數據。
		8	失蹤兒童協尋專 線	13	291	84%	2	0800-049-880	內政部兒童局 (失蹤兒童少年 資料管理中心)	7月份數據。

98年內政部專線服務電話資料分析表

類型及通數	項次	專線名稱	細項說明			電話號碼	單位	備註	
			每日平均總通數	撥通率	服務線路				
付費 (一般市話)	每日總通數大於50通 (共計5線)	1	為民服務專線	92	98%	9	02-2942-1701	內政部警政署保安警察第二總隊	7月28日至8月3日。
		2	警察廣播電臺拾得物通報專線	162	57%	1	02-2388-0066	內政部警政署警察廣播電臺	7月28日至8月3日。
		3	跨國境婚姻媒合諮詢電話	2,203	99%	29	02-2388-9393	內政部入出國及移民署	7月28日至8月3日。
		4	為民服務專線	57	95%	1	02-2666-8695	北區老人之家	7月28日至8月3日。
		5	本中心總機	51	76%	1	049-255-2311	社會福利工作人員研習中心	7月28日至8月3日。
每日總通數小於50通 (共計19線)		1	為民服務專線總機	11	100%	2	02-2422-2177	內政部警政署基隆港務警察局	7月28日至8月3日。
		2	申請警訊桿線遷移服務專線	4	94%	1	02-2935-2955	內政部警政署警察電訊所	7月28日至8月3日。
		3	移民署廉政專線	1	88%	1	02-2370-1710	內政部入出國及移民署	7月28日至8月3日。
		4	防制人口販運報案專線	2	85%	3	02-2388-3095	內政部入出國及移民署	7月28日至8月3日。

98年內政部專線服務電話資料分析表

類型及通數	項次	專線名稱	細項說明			電話號碼	單位	備註
			每日平均總通數	撥通率	服務線路			
	5	在臺行方不明之大陸人士協尋專線	4	87%	1	02-2375-7372	內政部入出國及移民署	7月28日至8月3日。
	6	勤務指揮中心服務電話	8	93%	3	02-8912-7000 02-8912-7008 02-8912-7025	內政部空中勤務總隊勤務指揮中心	7月28日至8月3日。
	7	老人關懷專線	1	100%	1	04-876-0162	中區老人之家	7月28日至8月3日。
	8	為民服務專線	0	100%	1	08-721-3386	南區老人之家	7月28日至8月3日。
	9	人民申請入家專線	21	60%	1	03-823-3705	東區老人之家	7月28日至8月3日。
	10	家諮中心專線	1	100%	1	03-822-2761	東區老人之家	7月28日至8月3日。
	11	一般為民服務專線	8	91%	1	03-823-0736	東區老人之家	7月28日至8月3日。
	12	福利服務諮詢專線	3	64%	1	06-921-7902	澎湖老人之家	7月28日至8月3日。
	13	五福專線	14	74%	1	03-352-4632	北區兒童之家	7月28日至8月3日。

98年內政部專線服務電話資料分析表

類型及通數		項次	專線名稱	細項說明			電話號碼	單位	備註
				每日平均總通數	撥通率	服務線路			
		14	小甜甜服務專線	1	60%	1	04-2222-9774	中區兒童之家	7月28日至8月3日。
		15	失依兒童關懷諮詢專線	6	71%	1	07-583-9595	南區兒童之家	7月28日至8月3日。
		16	中區身心障礙福利諮詢服務專線	10	30%	6	049-273-0616	南投啟智教養院	7月28日至8月3日。
		17	為民服務專線	0	100%	1	05-597-8452	雲林教養院	7月28日至8月3日。
		18	南區身心障礙福利諮詢服務中心諮詢服務專線	9	55%	1	06-662-2097	臺南教養院	7月28日至8月3日。
		19	老人養護暨福利服務諮詢專線	0	100%	1	04-725-4192	彰化老人養護中心	7月28日至8月3日。

內政部警政署警察廣播電台訪談記錄

● 訪談時間：98年7月17日(五)上午10:00~11:30

● 訪談人員：內政部資訊中心 王明德

程曦資訊 胡玉珍、林岱樺

● 受訪人員：警察廣播電台 企劃課 張俊揚課長

新聞課 黃虎台課長

台北臺 林維崑臺長

資訊成音組 杜台虎組長

● 記錄人員：林岱樺

● 訪談問答：

定位及分工相關

01. 請問貴單位之電話專線服務的願景為何？

A：警廣設置有 0800-000-123、02-2388-0066 與 0800-110-110 等三線電話，其中 0800-000-123 為路況通報專線，延續警廣最早於民國 60 年代即提供之服務內容，於民國 85 年成立全國第一個智慧型電話分流，提供 0800 免付費電話服務，針對用路人做即時路況報導並配合相關單位即時疏散交通路況，以免壅塞，讓用路人更順達。02-2388-0066 為失物協尋電話，主要提供大台北地區計程車司機及民眾通報遺失物協尋。

0800-110-110 為空中派出所電話，成立於 93 年 1 月 5 日，其功效在於發揮警廣高收聽率及 24 小時播報之優勢，期使全國民眾成為維護治安之警網，達成下列目的：1、結合全民力量，共同維護治

安交通。2、預防犯罪宣導，避免民眾受害。3、強化警察行銷，塑造優質形象。

02. 是否有制訂短中長期目標？

A：0800-000-123、02-2388-0066 因礙於人力不足而導致接聽率常年偏低，短期已於 98 年 7 月 11 日新增線路 3 線(台北臺)並架設『路況語音服務系統』，接通率已從 98 年 6 月的 44%提升到 90%以上，目前接通率尚稱滿意，另為解決人力困窘問題，另提引進義工人力為本案之中程計畫；申辦替代役人力列為長程計畫。0800-110110 屬任務編組，一切作為依據內政部警政署「空中派出所計畫」、「空中派出所作業規定」辦理。

03. 電話專線是否有與貴單位之網站連動？若有，連動方式為何？

A：0800-000123、02-23880066 與 0800-110110 等三線電話目前尚無與電臺網站連動，但有路況登錄系統可通電臺方面即時查詢。

04. 是否有配合網站訊息更新而修訂知識庫？

A：無建置知識庫系統，但路況登錄系統可透過警廣網站即時路況查詢。

05. 貴單位電話專線與其他機構關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

A：(1) 0800-000123 接受路況通報時，如遇重大車禍或不明原因擁擠時，立即與國道公路警察局做連線訪問確認原因，並在節

目中加強宣導疏散工作。

(2) 02-23880066 服務專線，將失物協尋登錄通報系統以立即廣播，或將拾得物公告於警廣網站協尋，如無人領取時，於每月月初移送至台北市刑大或台北縣警察局辦理後續處理作業。

(3) 0800-110110 (空中派出所) 目前與國道公路警察局在路況連繫上非常緊密，服務案件因牽涉管轄權責問題，本所負責通知轄區勤務指揮中心派員處理(沒有實質指揮權或命令)。

服務面相關

01. 請提供貴單位電話專線之基本資料，包含：

服務範圍：

A：0800-000-123：全國。

02-23880066：大台北地區。

0800-110-110：全國。

服務內容

A：0800-000-123 為全國路況通報服務。

02-23880066 提供大臺北地區之失物協尋、失蹤人口協尋、失車協尋服務等。

0800-110110 為全國治安專線。

服務時間

A：0800-000-123 與 0800-110110 為 24 小時服務 (全年無休)。

02-2388-0066 服務時間為週一至週五早上 7 點至晚上 10 點半；週六、

日改為電話語音留言、傳真、電子信箱服務。

服務語系

A：國、台語。

服務流程

0800-000-123 專線電話接聽流程：

A. 電話接通時請說：警廣 您好。

B. 接聽路況請問清楚：提供路況的聽眾常有理所當然的陳述路況，也因而忽略了重要的事項，故要求接聽電話的同仁務必詢明下列事項，以使播報人員能妥為運用。

1. 道路所在地(鄉鎮市區)

2. 道路名稱正確的書寫方式

3. 路況發生的方向(東西向或是南北向)

4. 佔用的車道(內側外側或是中線)

5. 發生事故時，請問清楚事故的車種(大貨車、大客車或是自用車)

6. 發生事故時，請問清楚事故的車數(有多少車輛連環)好讓聽眾大約了解事故的嚴重性。

7. 若接獲聽眾通報火警或是特殊災變狀況，避免造成民眾恐慌即刻求證後，立刻通知本臺記者及主持人播報。

8. 聽眾若是通報號誌故障，請察明是何種故障狀況(四面不亮、四面閃光、號誌不連鎖、號誌操控不良、秒差不正常等)才能通知所屬負責單位。

9. 接獲車多路況時，請聽眾提供當時大約時速。

10. 如遇到危險駕駛狀況請備註何種危險行為(蛇行、超速、逼前方車

輛或行車不穩)。

11. 道路施工或是路面不平整一定要問清楚是哪一線車道及方向, 以便駕駛提早變換車道。

12. 聽眾提供路況結束後 即說 謝謝您!

C. 轉達路況 (透過電話/內線、MSN 等方式)

1. 縣市道路, 路況輸入後立即通知所屬交通隊

2. 國道狀況請空中派出所轉達國道各公路警察隊

3. 省道坍方中斷則立即通知工務段, 並追查後續能夠通車的時間

4. 號誌故障則通知各地號誌工程處

5. 如遇火警狀況, 請向各地勤務中心查詢是否屬實再廣播提醒

02-23880066 專線電話接聽流程:

A. 接聽服務失物協尋專線 電話接通時請說 警廣 您好

1. 依照所需資訊請民眾提供搭車時間、日期

2. 詢問失主姓名時為方便與拾得物核對, 請務必登記失主全名

3. 若登記者非本人還是要留下真正遺失主的姓名 幫忙登記者姓名附註於電話後方。

4. 登記聯絡電話時請確認登記無誤 外國人請登記住宿的飯店電話

5. 搭車的上下車地點 以路名為主, 請不要登記商店名稱(例如 KTV 或是百貨公司, 如有必要可以之為輔)

6 失物請務必問清楚物品外觀、顏色、材質、品牌及數量等

7. 行動電話請問清電話廠牌、型號、顏色、是否有無其他配件(吊飾)

以及配件的外觀及顏色 還有遺失電話的電話號碼及使用哪家電信公司的門號。

8. 相機方面可詢問相機內有關於哪方面的照片以利核對

9. 文件類請確認是否有公司名稱或是失主大名在裡面

10. 登記其他無證件的遺失物請失主一定要詳述外觀、顏色、材質及內容物方便後續核對。

B. 失物處理方式

1. 若是計程車司機送來無法長期保存的生鮮食品的遺失物請婉轉的請司機帶回以免因食物腐臭讓倉庫孳生蚊蟲。

2. 開立收據時請確實清點內容物及失物外觀、顏色。

3. 皮夾內的證件張數請核對清楚。

4. 可以利用皮夾內的信用卡或是金融卡麻煩銀行轉達通知失主。

5. 外國護照可直接寄回外國辦事處單位處理。

6. 行動電話若是還有電可以操控，透過來電紀錄或是通訊錄連絡失主親友轉達。

7. 行動電話若是無法操作請抄下電話中 SIM 卡號碼，方便之後請電信公司連絡失主。

8. 短期內無人認領的失物將利用警廣網站上供一般民眾點閱查詢。

0800-110-110 專線電話接聽流程：

受理各警察機關或民眾提供必要資訊→查證無誤→通知相關單位處理→msn 請主播臺廣播或上線說明。一般案件請求廣播協尋必須有當地派出所報案證明始受理(失車、失蹤人口、失物協尋)。

02. 貴單位電話專線所提供之服務有無緊急性？

A：0800-000-123 如遇重大災情時，聽眾提供消息，可助有關單位深入救援，本臺亦可透過節目播報加強交通疏散。

03. 服務內容是單純的轉接或是一般性諮詢？是否接受檢舉查核之業務？

A：0800-000-123 僅做單純轉接，並無接受檢舉查核之業務。

0800-110-110 則有提供治安通報。

04. 最常遇到民眾來電反應的問題是？

A：0800-000-123：詢問路況、失物、失車、人口查詢、節目查詢。

0800-110-110：目前民眾來電反應的電話內容以路況專線服務為大宗，治安通報次之。

05. 貴單位電話專線在營運期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

A：0800-000-123 路況通報線路繁忙，接通率不高，如今已增加人力支援後，已顯著改善此一問題。0800-110-110 的最大困難點在於警力不足、無指揮管轄權、獎勵太少，士氣不佳、不是正常編制。

06. 貴單位電話專線的尖峰時段為何？

A：上下班時段，特別是週一上午 7~10 點和周五下午 4、5 點到 7、8 點。

管理面相關

01. 請問貴單位之電話專線服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

A：自營。

02. 貴單位電話專線之現有客服席次及服務人力為何？

A：0800-000-123 路況專線接聽，全國計有 9 條線路(8 線人工+1 線語音)9 人次同時接聽。其中台北臺 3 線，臺中、高雄、宜蘭、花蓮、臺東各 1 線。

02-2388-0066 服務僅限大台北地區，同一時間有 1 人次服務，但此名人力需兼任聽取 0800-000-123 之語音留言及路況登錄之工作。

0800-110-110 服務專線對外線路為 1 線，警用線路為 6 線(作為與各警察單位連繫之用)，總計 7 名人力，同一時間有 2 人次服務，但需同時支援 0800-000-123 之電話接聽工作。

03. 請問貴單位電話專線是否有訂定績效指標(KPI)？

A：無。

04. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？

A：0800-000-123 路況專線接聽、02-23880066 失物專線每天記錄接聽電話報表，0800-110-110 每日有製作「受理電話各類案件統計表」。

05. 請問貴單位是否有建置知識庫？

A：無。如遇到可預知、會影響路況之活動，台北市交通大隊、警察大隊、交工局會事先以公文、電話、MSN、傳真等方式將資訊提供給警廣，再由專人將資料蒐集後鍵入系統，以供所有人員知悉。

06. 貴單位電話專線目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度…)

日期	民眾撥打通數	成功接通通數	接通率	備註
98 年 6 月份	67,188	29,728	44.25%	
980701(三)	1,482	968	65.32%	
980702(四)	1,138	798	70.12%	
980703(五)	1,879	1,034	55.03%	
980704(六)	1,791	923	51.54%	
980705(日)	1,453	829	57.05%	
980706(一)	1,310	886	67.63%	
980707(二)	1,624	1,016	62.56%	
980708(三)	1,811	1,061	58.59%	
980709(四)	1,547	958	61.93%	
980710(五)	1,459	983	67.37%	
980711(六)	1,472	975	66.24%	總臺新增 2 線 +1 線錄音系統

980712(日)	1,261	1,043	82.71%	
980713(一)	1,372	1,213	88.41%	地區台忙線跳 總臺接聽
980714(二)	1,140	1,136	99.65%	

07. 貴單位電話專線服務之各項業務的話量比例、來電頻率、通話時間？

A：如上表

08. 貴單位電話專線是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

A：0800-000123 路況專線電話通報，如遇重大車禍，工作人員即刻與國道公路警察局連繫，並安排上線報告如何交通疏散，並建請用路人及時改道，以免耽誤時間，並隨時聯絡，待車禍處理完畢立即透過節目告知用路人。

0800-110-110 電話專線若欲需各地管轄警察協助者，即立即通報相關警察單位，另失車、失蹤人口有後續追蹤處理。

09. 貴單位電話專線遇到話量爆量時的處理方式？

A：本臺透過中華電信局設立語音專線服務，如遇人工接線滿線時即刻轉入路況語音通報系統做錄音服務，再由本台服務人員即時做資料登錄。另外，人工與系統均滿線時，逕轉入中華電信忙線語音宣告。

10. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

A：本臺與高公局及國道公路警察局密切聯繫與合作，當道路修復或增加新路線時，立即安排工作人員參訪及解說，讓工作人員隨時增加道路新知訊，並於每年年終固定針對工作人員作績效考核。

空中派出所由分隊長兼主管隨時督導該所之運作，並於每四個月書面具體考核一次。

11. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？

A：本臺除長官不定期抽樣做電話訪談督導考核外，亦有安排管理人員進行平時督導與監控考核，但沒有作民眾滿意度調查。

空中派出所新進人員由資深同仁負責教導操作一週。每月每位員警均有兩天常訓時間(由於 0800-110-110 之同仁均為現職員警，因此需定期接受一般員警之常訓)。

12. 請問貴單位電話專線服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？

A：警廣服務台標準作業流程如附件一、二。

空中派出所 0800-110-110 依「空中派出所計畫」、「空中派出所作業規定」辦理。

13. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？（訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管）並請列出所有全職員工之相關資料。

A：服務台約僱人員共七人：陳秋燕、黃士珩、駱銀秀、張緒華、曹書綺、尹潔楓、陳思穎。

空中派出所人員名單共七人。

分隊長：張國松；警員：黃俊智、曾文霆、曾睿泉、簡國棟、陳建勝、顏宏志。

以上人員合計14人，共同聯合負責警廣三種服務專線：1、空中派出所：服務電話0800-110-110、2、路況服務：服務電話0800-000-123及3、拾得物及失蹤人口等協尋：服務電話02-2388-0066。

系統面相關

01. 請問貴單位電話專線系統為自建或租賃？

A：警廣電話專線系統為自建。

02. 貴單位電話專線之系統設備有哪些？

(1) 基本模組（交換機、CTI、報表系統、錄音系統）

(2) 進階模組（後送系統、知識管理系統、線上學習系統…）

A：警廣的電話專線之系統設備有基本模組（交換機、CTI、報表系統、錄音系統），但無進階模組。

03. 貴單位系統設備的維護時效為何？

A：警廣的系統設備的維護時效為1年。

04. 請問貴單位之電話專線建置時間多長？

A：警廣台北總台的新電話專線建置時間為 1 個星期。

05. 貴單位電話專線在建置期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

A：電話專線在建置期間遇到的最大困難點為網路系統複雜、網路的品質不定，影響通話品質。解決方式就是使用不同的路徑走不同的線路，目前此狀況已排除。

06. 目前是否有輔助工具？

A：有路況登錄系統，可與 GPRS 系統連接，判讀路線的正確性。

行銷推廣面相關

01. 請問貴單位電話專線是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

A：有，本臺相關服務電話整天均利用本臺節目頻繁行銷推廣。其中含 0800-000-123、0800-110-110 及 02-2388-0066 等三服務專線。該行銷工作與本臺業務密切結合，並無另外編列外包的行銷預算。其成效非常良好。

02. 請問貴單位電話專線是否有在貴單位之網站上進行宣導？

A：有，本臺網站對服務電話均有明顯之顯示以進行宣導。

其他意見回饋

1. 警廣電話專線之優勢為：有廣播電臺 24 小時教育聽眾，因此雖然

有三條不同號碼之電話專線，但誤撥情形已不多見。

2. 目前通報、後送及追蹤程序並無 SOP，純粹依賴人員的經驗值自行判讀，透過故訂的公務用 MSN、網路系統或內部電話與勤指部、國道警察局、臺北市警察大隊等後送單位連繫。
3. 警廣電話專線服務須強化的重點除了提升接通率外，如何透過人員的專業判斷和系統的輔助，提高路況通報的準確率，亦是未來改善的重點。
4. 警廣反應，由於人員和經費連年緊縮，因此在營運上確有其困難，加上 0800 專線之電話費全由警廣支付，雖然目前中華電信有提供 7 折優惠，但仍為一筆不小的支出，若未來透過整併後能改為像 1999 簡碼一樣，由來電者付費，將可達到具體有效的紓困效益。

附件一：

0800-000-123 專線電話接聽流程

電話接通時請說：警廣 您好

接聽路況請問清楚

1. 道路所在地(鄉鎮市區)
2. 道路名稱正確的書寫方式
3. 路況發生的方向(東西向或是南北向)
4. 佔用的車道(內側外側或是中線)
5. 發生事故時，請問清楚事故的車種(大貨車、大客車或是自用車)
6. 發生事故時，請問清楚事故的車數(有多少車輛連環)好讓聽眾大約了解事故的嚴重性
7. 若接獲聽眾通報火警或是特殊災變狀況，避免造成民眾恐慌即刻求證後，立刻通知本臺記者及主持人播報
8. 聽眾若是通報號誌故障，請察明是何種故障狀況(四面不亮、四面閃光、號誌不連鎖、號誌操控不良、秒差不正常等)才能通知所屬負責單位
9. 接獲車多路況時，請聽眾提供當時大約時速
10. 如遇到危險駕駛狀況請備註何種危險行為(蛇行、超速、逼前方車輛或行車不穩)

11. 道路施工或是路面不平整一定要問清楚是哪一線車道及方向, 以便駕駛提

早變換車道

12. 聽眾提供路況結束後 即說 謝謝您!

c. 轉達路況

1. 縣市道路，路況輸入後立即通知所屬交通隊

2. 國道狀況請空中派出所轉達國道各公路警察隊

3. 省道坍方中斷則立即通知工務段，並追查後續能夠通車的時間

4. 號誌故障則通知各地號誌工程處

5. 如遇火警狀況，請向各地勤務中心查詢是否屬實再廣播提醒

附件二：

警廣服務專線 02-23880066 接聽流程工作流程

接聽服務失物協尋專線 電話接通時請說 警廣 您好

依照所需資訊請民眾提供搭車時間、日期

詢問失主姓名時為方便與拾得物核對，請務必登記失主全名

若登記者非本人還是要留下真正遺失主的姓名 幫忙登記者姓名附註

於電話後方

登記聯絡電話時請確認登記無誤 外國人請登記住宿的飯店電話

搭車的上下車地點 以路名為主，請不要登記商店名稱(例如 KTV 或是

百貨公司，如有必要可以之為輔)

失物請務必問清楚物品外觀、顏色、材質、品牌等

行動電話請問清電話廠牌、型號、顏色、是否有無其他配件(吊飾)以及

配件的外觀及顏色 還有遺失電話的電話號碼及使用哪家電信公司的

門號

相機方面可詢問相機內有關於哪方面的照片以利核對

文件類請確認是否有公司名稱或是失主大名在裡面

登記其他無證件的遺失物請失主一定要詳述外觀、顏色、材質及內容

物 方便後續核對

失物處理方式

若是計程車司機送來無法長期保存的生鮮食品的遺失物請婉轉的請

司機帶回以免因食物腐臭讓倉庫孳生蚊蟲

開立收據時請確實清點內容物及失物外觀、顏色

皮夾內的證件張數請核對清楚

可以利用皮夾內的信用卡或是金融卡麻煩銀行轉達通知失主

外國護照可直接寄回外國辦事處單位處理

行動電話若是還有電可以操控，透過來電紀錄或是通訊錄連絡失主親

友轉達

行動電話若是無法操作請抄下電話中 SIM 卡號碼，方便之後請電信公

司連絡失主

短期內無人認領的失物將利用警廣網站上供一般民眾點閱查詢

1957 福利關懷專線訪談紀錄

● 訪談時間：98 年 7 月 21 日(二)上午 10：00~11：00

● 訪談人員：內政部資訊中心 王明德

程曦資訊 胡玉珍、林岱樺

● 受訪人員：內政部社會司 胡彩惠

● 記錄人員：林岱樺

● 訪談問答：

定位及分工相關

1. 請問貴單位之電話專線服務的願景為何？

A：1957 最初是 95 年因應行政院提出的『大溫暖計畫』所設立，主要功能在為民眾簡要說明大溫暖計畫弱勢家庭脫困計畫內容，提供簡易諮詢，並將民眾所需協助項目立即轉請地方政府進行訪視關懷。然而大溫暖計畫於 97 年結束後，由於沒有經費上的支援，因此原本由各地方政府接聽之線路多收併由內政部自行接聽，主要服務重點改為急難救助通報，並加入政策、福利措施之諮詢服務。

2. 是否有制訂短中長期目標？

A：無，因為是隨著計畫而生的專線，因此專線之定位、人員均會隨著計畫及政策而調整。

3. 電話專線是否有與貴單位之網站連動？若有，連動方式為何？

A：目前無網站。

4. 是否有配合網站訊息更新而修訂知識庫？

A：沒有知識庫，且接線人員亦無配給電腦，因此所有相關政策、條文、措施等資料均為印出之紙本，由接線人員自行保管，於民眾詢問時查閱。

5. 貴單位電話專線與其他機構關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

A：如遇到需後送至地方政府之案件時，以 email 方式後送給特定窗口作後續處理。案件追蹤為被動式，由地方窗口以 email 或傳真回覆處理狀況。

服務面相關

1. 請提供貴單位電話專線之基本資料，包含：

(1) 服務範圍：

(2) 服務內容：

- i. 95-97 年：支援大溫暖計畫中的 10 項措施之諮詢及個案通報，每年有編列固定預算。以市話撥打可直接由地方政府接聽，提供相關諮詢及訪視服務 (94 線)；以手機撥打則由內政部負責接聽並填寫通報單，再轉請地方政府進行訪視服務(30 線)。
- ii. 98 年：以急難救助通報為主，並加入政策及福利措施諮詢，因為缺乏預算，因此除了台北縣、台中市、台南市、彰化縣仍由地方負責接線(假日除外)外，其餘原為地方政府接聽之線路全納入由內政部接聽。

(3) 服務時間：上午 8 時至下午 10 時。

(4) 服務語系：國台語。

2. 貴單位電話專線所提供之服務有無緊急性？

A：視個案而定，但如果是人身安全緊急保護情事，仍會請民眾轉撥 113 或 110 等專線請求協助。

3. 服務內容是單純的轉接或是一般性諮詢？是否接受檢舉查核之業務？

A：主要是以急難救助通報為主，98 年起加入政策及福利措施諮詢。

4. 最常遇到民眾來電反應的問題是？

A：詢問政府福利相關政策及措施申請事宜。

5. 貴單位電話專線在營運期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

A：一是經常性的奧客，如精神疾病患者。僅能以單純的情緒安撫來處理。
二是資料庫整合的問題：因為各縣市政府的資料格式和系統均不同，因此中央與地方資料庫無法互通。中央只能作基本資料的建檔，更詳細的後續處理、訪視情形等資料只有負責的地方政府能調閱。

管理面相關

1. 請問貴單位之電話專線服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

A：自行建置及營運，場地為徐州路五號 18 樓，目前暫借會議室使用，98 年底會搬遷。

2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

A：非委外。

3. 貴單位電話專線之現有客服席次及服務人力為何？

A：18 名全職之臨時聘雇人員，尖峰時段(PM.2:00-5:00) 6~9 人、離峰時段 3 人。

4. 請問貴單位電話專線是否有訂定績效指標(KPI)？

A：無。

5. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？

A：無，因為沒有電腦系統，因此是由接線人員每日以人工記錄的方式統計每日接聽量。

6. 請問貴單位是否有建置知識庫？

A：無，只有列印出來的紙本，如遇有更新資訊時，由負責窗口將資料列印出給接線人員。

7. 貴單位電話專線目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

A：每月平均話量為 10,696 通。

8. 貴單位電話專線服務之各項業務的話量比例、來電頻率、通話時間？

A：通話時間平均約為 5-10 分鐘，其餘數據因為沒有客服系統，故無統計。

9. 貴單位電話專線是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

A：如遇到需後送至地方政府之案件時，以 email 方式後送給特定窗口作後續處理。案件追蹤為被動式，由地方窗口以 email 或傳真回覆處理狀況。

10. 貴單位電話專線遇到話量爆量時的處理方式？

A：通常當政府有新的補助措施，或有搭配強勢宣傳時，會出現電話爆量的現象(例如：98 年 4 月份話量達到每日 2000 多通)；遇到話量爆量時，會由社會司的行政人員支援接線，但仍無法有效紓解過多的話量。

11. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

A：因經費及人力不足，因此無規畫定期、有系統的教育訓練。通常是當有新的、較複雜的措施出爐時，會召開座談會說明，同時進行教育訓練。

12. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？

A：無明確督導及考核機制。

13. 請問貴單位電話專線服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？

A：無制訂標準作業流程，電話接聽及處理程序均依接線人員的經驗法則。

14. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？（訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管）並請列出所有全職員工之相關資料

A：專線主管即為承辦窗口。

系統面相關

1. 請問貴單位電話專線系統為自建或租賃？

A：只有電話，沒有系統。

2. 貴單位電話專線之系統設備有哪些？

(1) 基本模組（交換機、CTI、報表系統、錄音系統）

(2) 進階模組（後送系統、知識管理系統、線上學習系統...）

A：全無。

行銷推廣面相關

1. 請問貴單位電話專線是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

A：96 年度有編列 400 多萬的廣宣預算，包含電視、廣播、報紙、雜誌廣告，另外也透過新聞局在水電、電話費帳單上印刷宣傳，並且在各縣市鄉間道路 LED 標示，以及郵局、7-11 等通路放置 DM 宣傳。

2. 請問貴單位電話專線是否有在貴單位之網站上進行宣導？

A：95-97 年間有在大溫暖計劃網站上宣導，並放置簡易 FAQ 供所有民眾參考，但 97 年之後網站因為計畫結束，因此網站就關閉了。

其他資料或意見

1. 95-97 年間的經費分配為中央撥經費給地方政府，補助各地 1957 專線之營運費用，但中央(內政部)對地方無實質監督權責，一切均以合作為基礎。

2. 中央 1957 專線與各地方單位的溝通管道包含初期建置時的溝通會議、電話及座談會。

3. 營運期間最大的困難點在於各地方單位各自為政，系統及資料庫無法整合，資料及資源無法共享。

4. 對於 98 年開始將各地的 1957 線路納入中央統一接聽，最大的優點有二：

(1) 由中央統一接聽，對於個案狀況較易掌握。

(2) 窗口單一化，減少民眾的困惑，亦避免案件在互相轉介的過程中發生遺漏的現象。

5. 目前得知 99 年會有另一個大型計畫，屆時 1957 專線會被納入，但由於計畫尚未通過，且內容尚未明確化，因此要看最後確認的計畫內容而調整 1957 之定位及服務內容。

男性關懷專線訪談紀錄

● 訪談時間：98年7月17日(五)下午3:00~4:30

● 訪談人員：內政部資訊中心 王明德

程曦資訊 胡玉珍、林岱樺

● 受訪人員：內政部家防會 楊淑貞

● 記錄人員：林岱樺

● 訪談問答：

定位及分工相關

1. 請問貴單位之電話專線服務的願景為何？

A：相較於113婦幼保護專線是針對家暴、性侵的被害人提供緊急通報、救援保護，具有法源根據；男性關懷專線是針對男性(加害人或潛在加害者)在家庭、夫妻、親子關係中發生障礙，或因前述現象引發民事事件時，提供相關法律說明、情緒抒發與支持、觀念澄清與激發個案改變的動機，並視需要提供諮商轉介服務，進而降低社會問題及家庭暴力的再發生。

2. 是否有制訂短中長期目標？

A：目標為提升深談服務，加強與個案間的關係建立。目前除了電話服務外，也採用網頁留言的方式，強化與個案的接觸。

3. 電話專線是否有與貴單位之網站連動？若有，連動方式為何？

A：男性關懷專線的網頁架設於家防會主題網下的"男性專區"，提供最新消息、常見問答及案例分享，並定期更新，以供民眾查詢。

4. 是否有配合網站訊息更新而修訂知識庫？

A：有。

5. 貴單位電話專線與其他機構關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

A：如遇緊急狀況會通報各地家暴中心或相關單位。由於業務的特殊性，因此沒有主責的社工，也沒有真正的後送機制和標準程序。

服務面相關

1. 請提供貴單位電話專線之基本資料，包含：

(1) 服務範圍：針對男性(加害人或潛在加害者)在家庭、夫妻、親子關係中發生障礙，或因前述現象引發民事事件時，提供相關法律說明、情緒抒發與支持、觀念澄清與激發個案改變的動機，並視需要提供諮商轉介服務

(2) 服務內容：大致可分為一般諮詢服務及深談服務。

● 一般諮詢服務：

- 服務對象以男性為主，排除騷擾及無法理性談話之來電者，包含的一次來電者、非深談時段進線之深談個案、常客或特殊個案(例如女性)等。

- 服務重點：

i. 主要澄清並確認來電者的進線議題與核心問題，提供情緒支持與關懷、相關資源以及簡易法律說明。

ii. 評估為專線主要服務對象者則邀入深談服務中。一般諮詢接線者若具有深談員資格，則可直接將來電者安排進入自己的深談服務。

iii. 對於非專線服務對象，則依據專線行政會議或個案研討所決議之一致性處理方式。

iv. 每通電話服務時間約為 20 分鐘。

● 配案階段：

- 服務對象為經由一般諮詢談話評估屬於專線目標服務之對象。

- 服務重點：

i. 由督導執行。

- ii. 若為第一次來電即直接邀入該接線員之深談個案，則經配案程序作確認。
 - 若第一次來電因某些因素(如時間無法配合)而無直接邀入該接線員之深談服務者，則在配案階段由督導依據深談接線員之專長、服務風格類型、案量與服務時間等多方考量與評估，指派給適當的接線人員。
- 深談服務：
 - 服務對象：經由一般諮詢談話，評估屬於專線目標服務對象且經配案程序者。
 - 服務重點：
 - i. 來電者經配案之深談個案由所安排之深談員進行首次配案回撥，提供個案固定且持續之服務。
 - ii. 若是在一般諮詢談話中直接邀入該接線員深談服務知個案，則不需要配案回撥，個案可在深談員服務時間直接進線。
 - iii. 詳細了解個案所面對的問題，運用助人工作技巧機發個案改變的動機、提昇個案自我覺察及解決問題能力，達到改善個案困境的目的。
 - iv. 提供簡易法律及親職教育等方面的諮詢，若有深度法律需求之個案則安排律師線上法律諮詢。
 - v. 評估個案是否有其他資源介入的需求，若有必要則會進入轉介服務流程中。
 - vi. 每通電話服務時間約為 40 分鐘。
 - 法律諮詢服務：
 - 服務對象：有家庭暴力或是家庭衝突相關議題，且在專線深談服務中之個案，有深度法律問題需求並需要法律從業人員的專業解答之個案。
 - 服務重點：

- i. 先由專線接線員評估法律需求、安排諮詢時段並了解個案欲諮詢之問題重點。
 - ii. 於預約時段由律師直接提供法律諮詢服務，解答個案法律問題，每通諮詢服務至多 20 分鐘。
- 追蹤階段：
 - 服務對象：
 - i. 失聯追蹤：在深談服務中之個案，但超過一個月未進線者。
 - ii. 結案後追蹤：深談服務結案之個案，由深談員評估有需要作後續關懷的來電者。
 - 服務重點：
 - i. 關懷個案近況或了解未再進線原因，適時給予情緒支持或作問題討論。
 - ii. 評估個案狀況是否需專線再提供服務。
- 危機處理：
 - 服務對象：有自殺(傷)或殺(傷)人意念、意圖、計畫或是行為之個案。
 - 服務重點：
 - i. 危險等級評估並依據不同等級作處理。
 - ii. 告知當班輔導員危機狀況並啟動危機處理機制。
- 轉介服務：
 - 服務對象：個案問題除了專線服務之外，尚需要結合其他單位或在地資源給予協助才能解決者。
 - 服務重點：
 - i. 線上資源提供：評估個案狀況以及對資源需求之程度，若功能良好且能主動使用資源或非必要使用此資源，則於線上提供個案適切的資源訊息，讓個案自行與資源連繫。

- ii. 線上轉介服務：評估個案狀況以及對資源需求的程度，若個案功能不彰無法主動使用資源或個案所面臨的困境必要使用此資源，則由專線專職人員主動與資源單位連繫接洽，並了解後續狀況。

(3) 服務時間：上午 9 時至下午 9 時。

(4) 服務語系：國台語。

2. 貴單位電話專線所提供之服務有無緊急性？

A：視情況而定，大部分為一般諮詢、定期追蹤與深談等非緊急性業務，但也會有緊急通報的個案。

3. 服務內容是單純的轉接或是一般性諮詢？是否接受檢舉查核之業務？

A：主要是一般諮詢、定期追蹤與深談等非緊急性業務，但也會有緊急通報的個案。

4. 最常遇到民眾來電反應的問題是？

A：婚姻及衍生的法律問題、情緒問題。

5. 貴單位電話專線在營運期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

A：常客及來電騷擾的問題。後來採用的方式為運用防禦系統，將其設定成黑名單，目前騷擾電話的狀況已有明顯改善。

管理面相關

1. 請問貴單位之電話專線服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

A：營運自 93 年建置以來即為委外，委外單位為中華溝通分析協會，委外營運之合約為 2 年。場地位於家防會(新店市北新路三段 200 號 12F)

2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

A：營運廠商每月需提供績效報表，每半年驗收一次，每年由營運廠商進行自評，並委託外部專家評審進行音檔抽測評鑑，以作為改善及約滿是否續約之參考依據。

3. 貴單位電話專線之現有客服席次及服務人力為何？

- 席次：尖峰(PM.6:00~PM.9:00) 4 人，離峰(AM.9:00~PM.6:00) 3 人，每時段至少有兩線由專職工作人員接聽。
- 人力：工作人員共 57 人，包含 11 名專職客服人員及 46 名接線志工。志工人員需為社工相關科系畢業或在學學生，並接受完整培訓、通過考試方可進行接線。
- 專線服務方式因應不同任務與階段而擔任不同角色，包含：一般諮詢員、追蹤員、深談員及輔導員。

4. 請問貴單位電話專線是否有訂定績效指標(KPI)？

A：有針對委外廠商訂定輸出績效評量及品質績效評量方式，但無明訂之量化 KPI。

5. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？

A：有，每月由委外廠商提供。(家防會亦可進入系統匯出報表數據)

6. 請問貴單位是否有建置知識庫？

A：有，客服人員可進入系統依知識分類查詢，有定期更新。

7. 貴單位電話專線目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

A：96 年開案率為 41.50%，回撥關懷率為 4 成左右。

8. 貴單位電話專線服務之各項業務的話量比例、來電頻率、通話時間？

A：平均來電通話時間約為 7 分鐘左右。

9. 貴單位電話專線是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

A：如遇緊急狀況會通報各地家暴中心或相關單位。由於業務的特殊性，因此沒有主責的社工，也沒有真正的後送機制和標準程序。

10. 貴單位電話專線遇到話量爆量時的處理方式？

A：因業務屬性特殊，故爆量之情形極為少見。

11. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

A：有提供職前訓練及在職訓練，程序及架構如下：

- i. 職前第一階段：專線服務基礎培訓。訓練時數至少 30 小時+第一階段考核。
- ii. 職前第二階段：專線服務進階培訓。訓練時數至少 20 小時+見習時數至少 18 小時+第二階段考核。
- iii. 職前第三階段：專線深談服務培訓。訓練時數至少 20 小時+實習時數至少 18 小時+第三階段考核。
- iv. 在職階段：在職培訓。培訓時數每年至少 24 小時，隨班輔導每月至少 3 次；每季考核。
- v. 在職階段：輔導員培訓。培訓時數至少 16 小時、輔導實習至少 18 小時；輔導員資格考核。

除了內部培訓外，亦會依據人員之專長與興趣安排參與相關議題(法律、婚姻家庭、經濟、就業或藥酒癮等)之外部訓練。

12. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？

A：配合培訓階段進行考核。

13. 請問貴單位電話專線服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？

A：有制訂一般服務、配案服務及危機處理標準流程。

14. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？(訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管) 並請列出所有全職員工之相關資料

系統面相關

1. 請問貴單位電話專線系統為自建或租賃？

A：自建，廠商為中華電信。

2. 貴單位電話專線之系統設備有哪些？

(1) 基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)

(2) 進階模組 (後送系統、知識管理系統、線上學習系統...)

A：有基本模組但無進階模組。

行銷推廣面相關

1. 請問貴單位電話專線是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

A：因為男關專線服務對象較敏感，因此僅針對如法院等特定管道進行宣導。主要運用 DM 和少量廣告進行，在宣導期間的話量會有明顯增加，但都在系統及人員可承載之範圍。

2. 請問貴單位電話專線是否有在貴單位之網站上進行宣導？

A：有，在家防會主網站上有宣傳。

其他意見

1. 男關專線一直以來遇到的最大困難點在於電話專線跟實體通路連接的困難度，因為男關不像 113，沒有法源根據及強制性，因此話務人員只能致電實體中心“提醒”其注意個案狀況，但不能強制實體中心回報追蹤及後續處理狀況，因此後送案件的追蹤和結案狀況難以控制。

內政部暨所屬專線服務電話 教育訓練計畫

壹、計畫目標：

為提供民眾更完善的服務，改善政府為民服務之形象，透過克服相關教育訓練之規劃與執行，提升服務品質、塑造優質的服務文化，建立服務型政府之組織系統，達成簡政便民目標。

貳、實施對象：

內政部暨所屬機關專線服務電話，共 50 線。

參、執行單位：

程曦資訊整合股份有限公司

肆、需求分析：

根據 98 年 7 月由內政部資訊中心進行之內政部專線服務電話資料調查，以及 7 月 23 日召開之專線服務電話改善研討會議討論中發現，目前內政部現行 50 線專線服務電話所面臨的主要問題點如下：

問題概況	訓練目標
1. 接線人員缺乏標準話術及電話禮儀訓練	1. 提昇電話服務品質
2. 接線人員之專業客服知識不足	2. 建立標準化電話服務流程
3. 缺乏服務品質考核機制	3. 強化專業客服知識

伍、實施方式

規劃並辦理教育訓練，預計針對『電話服務禮儀』及『民眾抱怨處理』兩個主題，各規劃兩梯次課程，每堂課每梯次 3 小時，共計 12 小時。

(一) 電話服務禮儀：

電話是民眾與政府溝通之最方便工具，雖然並未以面對面的方式溝通，但透過電話仍可以提供最佳的服務品質。好的電話禮儀能讓民眾對政府的服務留下好的印象。

1. 訂定電話服務禮儀
2. 設計電話服務品質考核機制
3. 規劃電話服務品質抽測表

(二) 民眾抱怨處理：

在服務的過程中，當遇到民眾抱怨情況產生時，若服務同仁有接受過良好的訓練，服務人員就能以最佳的方式和最正確心態來處理抱怨事件。

1. 訂定民眾抱怨處理流程
2. 設計民眾抱怨考核機制
3. 規劃抱怨處理抽測表

陸、 執行內容

1. 授課對象：內政部暨所屬機關專線服務電話，共 50

線，建議參與人員如下：

(1) 電話接線人員

(2) 專線承辦人員、督導

2. 人數建議：每場次建議 20-25 人。為維護授課品質，

如每場超過 25 人，則建議另增加場次。

3. 授課場地：內政部資訊中心 (暫定)

4. 授課日期：(暫定，依實際簽核為準)

98 年 9 月 11 日(五)或 9 月 18 日(五) (擇一)

● 09:30~12:00 電話服務禮儀

● 13:00~15:30 抱怨處理技巧

98 年 9 月 15 日(二)或 9 月 22 日(二) (擇一)

● 09:30~12:00 電話服務禮儀

● 13:00~15:30 抱怨處理技巧

5. 課程規劃：

課程名稱	學習目標	課程大綱	時數
電話服務禮儀	一堂身為電話服務人員不可不知的課題。帶領學員真正了解客戶的需求、客戶服務工作的價值；除了認識專業客服的成功心法，從心建立專業客服觀點，並提供嶄新的客戶服務技術新知。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務態度與心法 2. 服務流程與技巧 3. 電話禮儀基本要件 4. 案例分享 5. 標準化電話服務流程 6. 拜訪與溝通技巧 	3 小時
抱怨處理技巧	透過深入淺出的介紹，使客服人員了解客戶抱怨的真正意涵，使其真正知道受理客訴的意義並掌握客訴處理之關鍵技巧，避免落入不當之處理模式，正確擬定解決策略並運用談判技巧，有效地將激情的抱怨客戶，轉為持續上門的忠誠客戶。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正確認識客戶抱怨 2. 面對客戶抱怨之心態 3. 客戶抱怨處理原則 4. 抱怨處理應對技術之運用 	3 小時

6. 講師簡介

講師姓名	游香麗
講授課程	抱怨處理技巧
學歷	<i>California State University, Long Beach / business administration / MBA</i>
專長	<ul style="list-style-type: none"> ● 0800 客服中心建置、營運 ● 內部作業流程規劃 ● 教育訓練作業執行、規劃 ● 考核制度規劃 ● 產品開發 ● 客服線上管理 ● 電話行銷專案執行 ● 客戶消費行為分析 ● 鉅計劃國際專案執行
經歷	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費產品業：博士倫隱形眼鏡公司(台灣、台北) ● 生物科技業：訊聯生物科技股份有限公司 (台灣、新店) ● ISO 認證顧問業：大中華區市場經理 英國標準協會 (中國、上海) ● 金融業：陽信銀行信用卡部 (台灣、台北)、華僑銀行信用卡部 (台灣、台北) ● 軟體系統業：優世紀科技股份有限公司/教育訓練部 (台灣、台北)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 電信業：台灣大哥大 (台灣、三重) ● 傢俱業：三商美福傢俱 (台灣、台北) ● 文教業：康軒文教事業
教育訓練經驗	<ul style="list-style-type: none"> ● 台北市政府 1999 話務中心教育訓練講師(約 100 人) ● 中華電信板和營運處電話行銷人員訓練課程講師(約 200 人) ● 醒吾學院客戶服務人員訓練課程講師(約 250 人) ● 桃園醫院客戶服務座談會演講人(約 300 人) ● 康柏電腦客戶服務人員暨經銷商訓練(80 人) ● 匯通銀行客服中心種子講師教育訓練(20 人) ● 第一卡務客服人員教育訓練(50 人) ● 誠泰銀行客服人員及種子講師教育訓練(40 人) ● 中國(上海)交通銀行上海分行客服中心中階主管教育訓練(10 人) ● 中國杭州電信實業中階主管客戶服務教育訓練(50 人) ● 中國杭州迪佛訊息公司客戶服務人員教育訓練(40 人)

講師姓名	潘炘怡
講授課程	電話服務禮儀
學歷	世新大學
專長	客服教育訓練
經歷	<ul style="list-style-type: none"> ● 程曦資訊客服營運部 專員 ● 行政院青輔會創業貸款諮詢中心 督導 ● 台北市政府 1999 話務中心 督導 ● 法律扶助基金會檢警專案及卡債預約專線 督導 ● 勞委會職訓局就業服務科技客服中心委外營運(全國就業 e 網) 求才公關
教育訓練經驗	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞委會職訓局就業服務科技客服中心委外營運(全國就業 e 網) ● 法律扶助基金會檢警專案及卡債預約專線 ● 行政院青輔會創業貸款諮詢中心 ● 台北市政府 1999 話務中心 ● 高雄捷運公司客服中心 ● 勞委會職訓局身心障礙者從事電話客服工作教育訓練案 ● 德明財經大學財經系電話行銷產業學程 ● 中小企業處創業創新育成中心教育訓練專案 ● 勞委會電話標準話接聽流程暨神秘客電話測試專案

7. 助教簡介

姓名	李鈴雯
學歷	景文科技大學
工作年資	5 年
經歷	<ul style="list-style-type: none">● 程曦資訊行銷業務部 業務助理● 勞委會職訓局就業服務科技客服中心 客服組長● 勞委會職訓局就業服務科技客服中心 客服專員● OKWAP 客服專員

柒、 費用預估

費用項目	單價	數量	小計	備註說明
講師費	1,600	12	19,200	分兩梯次，每梯次 兩堂課，每堂課 3 小時
助教費	400	12	4,800	課程現場協助
合計			24,000	含稅

【備註】：

1. 上述費用不包含講義印製費，講義由內政部負責影印；如訓練場地非大台北地區，則交通費另計，採核實支付。

台北市政府 1999 話務中心訪談紀錄

- 參訪日期：98 年 9 月 10 日上午 10:00~12:00
- 與會人員：
 - 台北市政府：研考會話務管理組組長 黃臣豪、企劃師林雅惠、黃冠達等 5 人
 - 內政部：王明德
 - 程曦資訊：林岱樺、胡玉珍
- 會議記錄：林岱樺

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？

一個號碼全面服務，成為台北市政服務的整合中心、為民服務單一窗口
2. 是否有制訂短中長期目標？

整體目標如上。
3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？

有單獨設立 1999 市民當家熱線服務網 (<http://onestop.taipei.gov.tw/>)，並於市府網站上設 banner 連結。所有與 1999 服務相關之內容，包含常見問答、案件進度查詢、報表資料等，在 1999 服務網上面都可以查詢的到。
4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？

有。目前知識庫已累積 8000 筆 FAQ，更新方式為：當客服人員接到民眾詢問、但沒有列在既有 FAQ 中的問題時，則函請權責機關於指定期限內(一般為三日)提供 FAQ，若權責機關沒有在期限內提供，則會在市政會議上提出檢討。
5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

於 1999 話務中心的 CTI 系統中即有建置市府各局處業務聯絡窗口之通訊資料，如業務窗口有異動，該單位需儘速至系統更新(有系統權限，可以自行上系統修改資料)。

目前規劃需後送的項目為不涉及行政裁量權之 18 項派工業務，條列如下：

序號	執行機關	通報項目
1	交通警察大隊	違規停車處理
2	工務局新工處	超過 8 米之市區道路坑洞處理
3	工務局新工處	人手孔破損處理
4	工務局公園路燈工程管理處	路燈故障處理
5	工務局公園路燈工程管理處	路樹處理
6	工務局水利處	超過 8 米道路側溝結構損壞
7	民政局	8 米以下市區道路坑洞處理
8	民政局	8 米以下道路側溝結構損壞
9	自來水處	用戶無水、漏水報修
10	環保局	場所與設施噪音舉發
11	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)
12	環保局	大型廢棄物清運聯繫
13	環保局	鄰里無主垃圾清運
14	環保局	雨水下水道側溝清淤
15	警察局	人與動物噪音處理
16	交通管制工程處	交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復
17	工務局新工處	道路側溝溝蓋損壞
18	工務局水利處	河濱自行車道破損

6. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？

台北市 1999 話務中心即代表台北市政府，因此各局處機關均須配合 1999 的作業，提供支援與協助；如有未竟事宜，均會在市政會議上提出檢討。

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：

(1) 服務項目

(一)提供市政諮詢：

由話務人員提供一般性、告知性的市政問題諮詢；近 8000 則市政諮詢題庫，可先提供市民簡易的回應。

(二)轉接市民來電：

話務人員依據臺北市民詢問的各項業務問題，轉接各相關局處承辦人回答與處理。

(三)告知電話：

若臺北市民來電詢問非屬市府業務，則由話務人員告知所需洽辦之電話號碼。

(四)接受市民申訴：

受理民眾電話申訴、檢舉各項市政疏失，並於 6-10 個工作天內回覆民眾。

(五)受理市民派工服務：

提供跨局處的 18 項派工項目，並且列入限時管制；當臺北市民來電反應後，話務人員判斷為派工項目，立即派工，直接服務民眾。

此外，北市 1999 也於 97 年 11 月 11 日啟用派工案件結案簡訊通知；

並配合台北聽奧於 98 年推出簡訊諮詢服務，只要將欲諮詢的問題傳簡訊至 0975-10-1999，3 分鐘內即會回傳答覆。

(2) 服務時間

24 小時服務，全年無休。(尖峰 09-11、13-17、假日全天)

(3) 服務語系

目前提供五種語言：國台客日英。未來規劃提供手語視訊，讓視障者也能獲得 1999 的便民服務。

(4) 服務流程

- 一般諮詢：由 1999 接聽、回答。
- 專業業務：由 1999 轉接權責機關。
- 時效性市容查報：1999 接聽、判斷是否為派工項目→是，則後送派工。
- 申訴檢舉：1999 接聽→記錄→主管審核→分文給主協辦機關 →進入台北市政府公文系統，時程控管 (一般申訴案件需 6 個工作天內回覆，跨機關案件則需 10 個工作天內回覆)
- 廉政業務：由 1999 轉接分機 1743(一起肅貪)
- 電腦語音查詢：由 1999 轉分機 XXX

(5) 現有客服席次及服務人力

第一代話務中心(94.1.25 啟動)：31 席話務席次

第二代話務中心(97.7.3 優化後啟用)：88 席(委外)+9 名公務人員

(6) 系統設備(含基本模組及進階模組)

- 客服營運相關：CTI 系統、知識庫系統、派工系統、單一申訴系統
- 與各機關整合：行政管理知識網、行政管理資訊網、市政輿情新聞網、員工資料管理系統、台北市民 e 點通、台北市防災資訊網、即時交通資訊網、台北市電子地圖、門牌檢索系統、停車資訊導引系統、車輛拖吊查詢系統、大眾運輸查詢系統、台北市法規查詢系統

(7) 績效指標

- 接通率：20 秒內接通比率須達總進話量 85%
- 等待時間：尖峰最長等待低於 3 分鐘，離峰最長等待低於 4 分鐘
- 掛斷率：進線接通前民眾掛斷比率低於 3%
- 滿意度：民眾對話務人員服務滿意度達 70%以上

(8) 是否有自我檢核機制

針對話務人員有訂定明確之績效考核辦法及管理制度，其中最重視話務人員服務的”正確度”及是否依照”標準作業流程”來進行服務；此外，”表達能力”、”測聽成績”、”工作效能”、”工作態度”也是考核的重點項目。

針對派工業務亦有督考機制：

- 每月定期抽查派工機關 (每行政區至少 5 件)
- 送研考會備查 (每月 15 日前)
- 研考會抽複查 (不定期)
- 提報市政會議 (每月第 2 週)

(9) 通信計費方式

98年3月1日前，以市內電話撥打「1999市民熱線」或(02)2720-8889等代表號，依據「第一類電信事業資費管理辦法」其通訊費之計算，皆係

依市內電話費率計算，並無差異；然以行動電話撥打「1999市民熱線」或撥打市話(02)2720-8889等代表號，其通話費以網外方式計費每秒0.16元(每分鐘9.6元)。在市府與NCC及各大電信業者溝通協調後，由電信業者拉固網專線進話務中心，讓電話從過去的”網外”計費變成”網內”計費，發話方每分鐘僅需支付0.6元，而中間的差價(9元)則分別由電信業者(7元)及市府(2元)分擔。

目前僅台北市1999有爭取到每分鐘0.6元的費率，其於縣市1999費率經NCC與業者協調後，採公告價每分鐘3.6元計費。

台北市政府1999現正規劃SKYPE Call，未來手機上網透過SKYPE撥打1999市民熱線，將可免費。

2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？

整合原則如下：

- 一般諮詢：業務單位提供 FAQ 給 1999，由 1999 接聽、回答。
- 專業業務：由 1999 轉接權責機關。
- 時效性市容查報：納入 1999 派工→後送
- 申訴檢舉：納入 1999 單一申訴
- 廉政業務：由 1999 轉接分機 1743(一起肅貪)
- 電腦語音查詢：由 1999 轉分機 XXX
- 跨縣市專線(如全民督工、汙染公害、智慧型叫車)：保留。

3. 貴話務中心目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

98年8月份進線量為288,911通，電話處理通數為16萬通，服務水準達93%。各項指標均有達到KPI要求。

此外，自97年7月(第二代話務中心啟用)至98年8月，派工案件數為21

萬 4189 件，結案率 93%。

4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間？

以 98 年 8 月數據統計，話務類型以”諮詢服務”佔最多，佔 56.29%；其次依序為”轉接電話”(21.93%)、”派工案件”(11.26%)、”單一申訴案件”(5.44%)及”告知電話”(5.08%)。

5. 最常遇到民眾來電反應的問題是？

以諮詢市政相關活動及問題最多。

6. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？

先以人員調班的方式調度人力，再視爆量狀況依序啟動備援人力(12 名)、第一備援中心及第二備援中心(異地備援)。

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

營運委外，場地設置於台北市災害應變中心(莊敬路 391 巷 11 弄 2 號)，系統由市府資訊處主導、委外開發。

2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

不同於一般委外營運案之管理，北市 1999 採”公私合作”的模式，研考會話務組和 1999 話務中心位於同一辦公場地，一方面可以就近督導管理，了解話務中心的實際營運狀況，而話務中心也可即時反映民眾來電問題。

3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？

第一代話務中心整合了 40 條 0800 專線；97 年度的 1999 優化計畫(第二代話務中心)則整併了北市府 16 條 0800 免付費電話及 2 條非 0800 為民服務專線電話業務，將引入拖吊語音查詢等多項與市民日常生活核心相關服務。

表 1：規劃整併之 0800 專線

機關名稱	0800 專線	語音查詢系統名稱或業務服務內容
交通警察大隊	0800-000537	拖吊語音查詢
停車管理處		本市拖吊語音查詢專線(30 線)
動物衛生檢驗所	0800-000576	禽流感防疫諮詢專線
交通警察大隊	0800-022622	路霸檢舉專線
臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心	0800-024995	24 小時臺北市政府保護專線
社會局	0800-089995	性騷擾再申訴專線
交通警察大隊	0800-206206	路況通報、違規舉發專線
交通管制工程處	0800-211002	交通設施故障通報
政風處	0800-211655	廉政熱線
警察局	0800-223434	受理民眾各類案件之申訴
稅捐處	0800-231333	電腦語音查詢系統
交通警察大隊	0800-231655	拖吊申訴專線
南港區健康服務中心	0800-251269	健康促進業務及預防保健業務
新工處	0800-523888	路見不平來電相助(受理台北市道路缺失查報)
水利處	0800-777717	河濱公園設施損壞及民眾違規行為之舉發專線
衛工處		管線堵塞清理服務

機關名稱	0800 專線	語音查詢系統名稱或業務服務內容
教育局	0800-780580	校安中心「反毒」「反霸凌」專線
勞動檢查處	0800-889928	提供本市市民職災報案暨檢舉工地危害之專線

表 2：規劃整併之非 0800 專線之業務

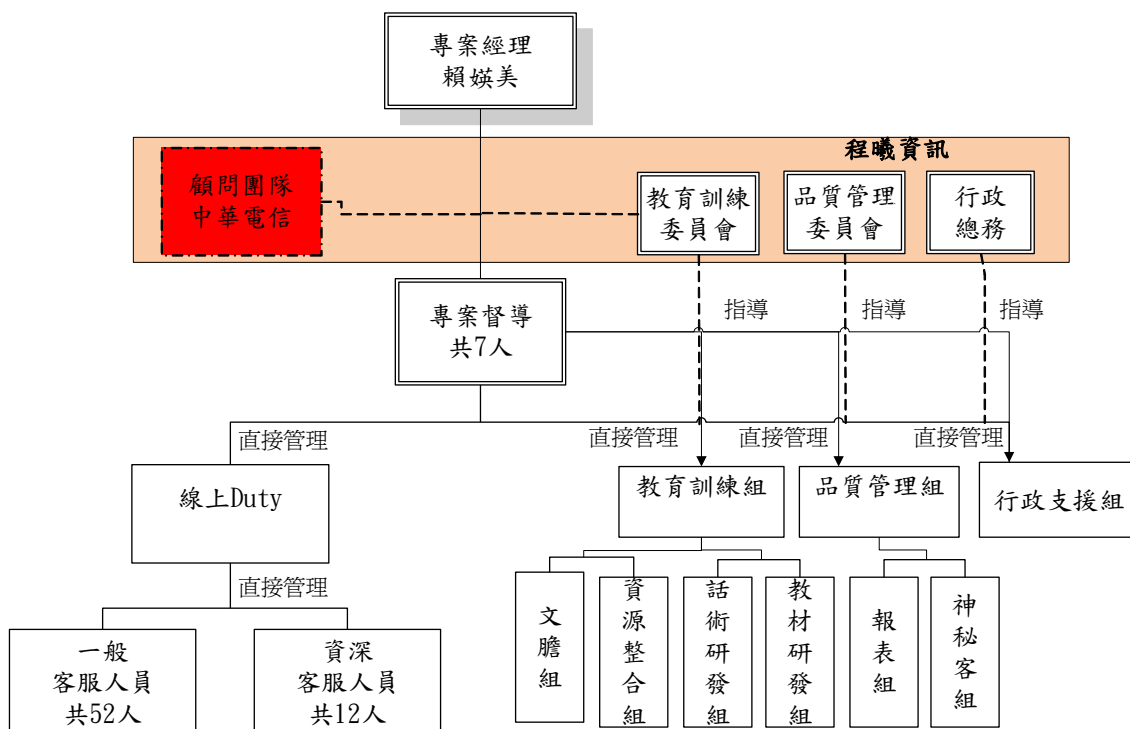
機關名稱	非 0800 專線電話	業務服務內容
環保局	27206301 27206302	污染舉報及業務查詢

4. 請問貴話務中心建置時間多長？

第一代話務中心建置期為 1 年(93 年規劃、94 年 1 月啟用)；第二代話務中心優化時間為 8 個月。

5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？

現行(第二代話務中心)之組織架構如下：



6. 貴單位話務中心之現有客服席次及服務人力為何？

委外人員共 88 名，含專案經理 1 名、督導人員 7 名、話務人員 80 名。

7. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)？

有。

8. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？

有。

9. 貴單位話務中心是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？

處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

民眾來電反映，需後送派工之案件，運用系統「管制及稽催」，原則如下：

管制以日曆天，24 小時運作為主。案件視執行機關之業務角色，劃分為單一

窗口值班人員、派工項目之外勤承辦人、派工項目之單位主管，依各角色另

訂不同之稽催機制：

稽催項目	稽催時間	稽催方式	稽催對象
案件簽收前	話務人員按下「成案」選項後，10分鐘內。	Email+手機簡訊+E公務訊息	各局處單一聯絡窗口作業人員
第一階段 (A類)	第一階段管制時限屆滿後1小時。	手機簡訊	外勤承辦人+督導主管
		Email	督導主管
第二階段 (B類)	B1: 進入第二階段處理時限後第3天	手機簡訊	外勤承辦人+督導主管
	B2: 第二階段處理時限到期日前1天	手機簡訊	外勤承辦人+督導主管
所有逾限未處理案件	每日晚上6點整	Email+手機簡訊	外勤承辦人+督導主管

詳細派工處理時限請見附件 pgf 檔。

10. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

針對新進話務人員所安排的教育訓練課程如下：

A. 通識期(前兩周) 教育訓練課程：

目的是從客服基礎課程開始，到整體性的認識市府及各局處單位。

課程名稱/時間	課程內容
《一》 客服人員基礎課程	1. 客服產業演進與職涯規劃 2. 客服中心發展現況與趨勢 3. 客服中心主要應用領域 4. 溝通技巧 5. 傾聽電話、有效處理 6. 正面態度、控制談話

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 2. 服務基本概念 ➢ 服務的關鍵 ➢ 客戶在哪裡? ➢ 客服中心的重要 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 電話禁忌用語 |
| <ul style="list-style-type: none"> 3. 電話禮儀 ➢ 如何接聽、轉接及結束通話 ➢ 電話進行時應對禮儀 ➢ 口語與聲音訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 5. 客服中心管理模式 ➢ 績效考核的用意及目的 ➢ 績效考核的項目 ➢ 如何達成目標 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 6. 電話服務流程 ➢ 完整的電話服務流程 ➢ 專業客服應有的口語重點 |

課程名稱/時間	課程內容
---------	------

- | | | |
|----------------------------|--|--|
| <p>《二》 客服人員基礎
演練課程</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1. 市府電話流程 ➢ 基礎流程介紹 ➢ 基本服務分類及處理 ➢ 話術演練 2. 客戶人員實戰技巧介紹 ➢ 如何把態度從「生活隨意型」轉到「專業型」，並永遠贏得顧客的心。 ➢ 建立客服人員正確的服務心態，再輔以合宜貼心的服務手法，提升市民接待品質落實於工作服務中。 | <ul style="list-style-type: none"> 3. 基本系統操作一 ➢ 話耳機操作及實作 ➢ 知識庫及分機查詢 ➢ 電話轉接操作 4. 如何有效處理客戶抱怨
(針對轉接) ➢ 了解抱怨的主因及重要性 ➢ 市府處理抱怨流程 ➢ 如何面對局處人員抱怨 ➢ 壓力測試 ➢ 神秘客測試 ➢ 市長室 Side By Side |
|----------------------------|--|--|

課程名稱/時間	課程內容
---------	------

- | | | |
|-------------------|--|---|
| <p>《三》 局處基礎課程</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1. 市政大樓 ➢ 市政網頁介紹 ➢ 市民 e 點通 | <ul style="list-style-type: none"> 2. 局處基本認識 ➢ 各局處重點業務介紹 ➢ 各局處網頁資訊 |
|-------------------|--|---|

- 市政周邊道路
 - 市府各月份熱門活動
- 3. 後送系統
 - 後送實務訓練

B. 上線準備期教育訓練課程:

後兩周為上線準備期，將教材的背誦集中在能夠上線的系統操作技能，及一百題必問的局處題庫，不深究刁鑽於個案的問題，而就通識性、常識性及問題統計中，常被問到的題庫及新人報到當時的月份容易造成突量的問題題庫中挑選。

課程名稱/時間	課程內容
《一》 局處進階深入 課程	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 民政局及十二區公所 ➤ 環境保護局及所屬機關 ➤ 財政局及所屬機關 ➤ 觀光傳播局及所屬機關 ➤ 教育局及所屬機關 ➤ 文化局及所屬機關 ➤ 產業發展局及所屬機關 ➤ 地政處及所屬機關 ➤ 工務局及所屬機關 ➤ 都市發展局及所屬機關 ➤ 社會局及所屬機關 ➤ 資訊處及所屬機關 ➤ 衛生局及所屬機關 ➤ 捷運工程局及所屬機關 ➤ 勞工局及所屬機關 ➤ 其他機關熱門問題 ➤ 交通局及所屬機關

課程名稱/時間	課程內容
《二》 深入課程複習	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 局處重大問題一百題 ➤ Role-Play ➤ 深入探討及提問 ➤ Side By Side(聽) ➤ 派工案例練習 ➤ 筆試 ➤ 諮詢案例練習 ➤ 轉接局處練習 ➤ 反應問題練習

課程名稱/時間	課程內容	
《三》 實習課程	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 新進人員分組競賽 ➢ 系統運用實習 ➢ 模擬上線 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Role-Play ➢ Side By Side(上線) ➢ 筆試

針對所有話務中心人員所規劃之教育訓練如下：

類別	課程名稱	受訓者職涯階段	頻次
(1) 客服人員 基礎技能教育 訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服基本通識課程 2. 基本專案知識學習 3. 客服基本操作課程 4. 管理規章及人資管理課程 	新進客服人員	新人報到
(2) 客服人員 進階教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 局處進階法規課程 2. 進階客服技巧課程 3. 壓力管理課程 	上線三個月後 客服人員	新人通過 三個月考 核
(3) 督導及管 理人員教育訓 練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統功能架構及簡介 2. 報表統計分析 3. 現場管理課程 	督導及 Duty 管 理人員	應 Duty 人 員需求
(4) 月競賽	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各 Site 神秘客音檔測試 2. 月會－紅白大對抗 	客服中心全體 人員	每月
(5) 心靈成長 課程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心理諮商課程 2. Career 職涯成長課程 3. 情緒與心理支持 	客服中心全體 人員	每季
(6) 進階管理 人員訓練程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品質管理委員會評分對焦 2. 產業分析及系統新知 	督導或 Duty 管 理人員	每月

	3. 流程改善管理課程 4. 資訊安全權限管理課程 5. 公司每年度主管會議		
(7) 公司外部教育訓練培訓課程	每年依公司策略,外聘合適講師協助人員研習取得相關證照	自願參加之員工	每年
(8) 台灣客服協會國際研討會	1. 研討會 2. 教育訓練課程 3. 外部參訪行程	督導或 Duty 管理人員	每年

11. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程? 制訂基準為何?

有。在 98 年度委外營運專案中有要求廠商建置 SOP，

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃?

自建。

2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些?

(1) 基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統): 全都有

(2) 進階模組 (後送系統、知識管理系統、線上學習系統...): 全都有

3. 貴單位系統設備的維護時效為何?

兩年。

4. 請問貴單位之話務中心建置時間多長?

第一代話務中心建置: 1 年

第二代話務中心優化: 8 個月。

5. 與市府機關之系統整合模式？

目前是透過網路連接到各機關的系統或網站；未來希望能整合成單一系統，透過單一平台、single sign-in 的方式使用。

行銷推廣面相關

台北市 1999 市民熱線雖於 94 年即啟動第一代話務中心，但由於在服務上僅提供單純轉接，且缺乏行銷推廣，因此至 97 年 1 月的知曉率僅有 16%。為了讓 1999 更加廣為市民所知曉，於 97 年度起開始加強行銷宣傳，宣傳重點為：

1. 97 年：以提升 1999 知曉度為目標
2. 98 年：強化 1999 服務內涵的宣傳，包含 1999 服務項目、釐清緊急(打 110、119、113、165)與非緊急(打 1999)狀況時的電話撥打，以及北市 1999 付費機制(每分鐘 0.6 元)的宣導。

主要運用的推廣策略如下：

1. **全府動員**：由郝市長召開府內局處首長會議，指示各局處運用自身的行政資源和管道，提擬具體宣傳方案；如：教育局規劃於各級學校內宣導...
2. **感性訴求**：市長以自己身為台北市民使用電話服務的需求及經驗與各局處首長分享，觸動各局處首長的同理心，發自內心地共同支援 1999 的宣傳。
3. **創意行銷**：開放各局處自行發想宣傳方式，透過集思廣益募集各項創意，並彙整後發文給所有局處作為參考，以激發出更多的構想。此外，透過這樣的方式，也將宣傳效益從“點”延伸到“線”、“面”，達到全面性宣傳的效果。

其他建議

1. 台北市 1999 自 97 年度進行優化計畫，歷經 8 個月時間完成第二代話務中心的建置，其中跨機關的溝通、協調、需求了解及業務整合均花費相當長的時間；內政部轄下之機關單位複雜度尤勝於北市府，因此在單一話務中心的規

劃到建置完成，建議至少要 1 年以上的時間。

2. 如何避免民眾因電話轉接權責機關而需重覆講第二遍？

建置 SOP，透過標準話術的回覆，減少民眾重複陳述的機會：

民眾來電 → 話務人員接聽，判斷是否需轉接 → 通話保留，請民眾線上等候 → 外撥權責單位、陳述民眾問題 → 將民眾電話轉接給權責機關

3. 被整併的各機關(0800 專線)勢必會有反彈，如何處理？

可以下列幾點說服各單位：

- (1) 0800 專線因為是民眾免付費，容易會有民眾亂撥打，影響業務處理之效率。
- (2) 原本各機關以有限人力接聽的話量統一由單一窗口(話務中心)負責接聽，可以讓權責機關人員專注處理業務，無需分心接聽電話。
- (3) 將 0800 專線改為 4 碼分機(VOIP)，每月可省下的通話費十分可觀，以北市府的例子，整併後一年省下了 200 多萬元。

台北縣政府 1999 話務中心訪談紀錄

- 參訪日期：98 年 9 月 11 日下午 14:00~15:30
- 與會人員：
 - 台北縣政府：林秀梅
 - 內政部：王明德
 - 程曦資訊：林岱樺、胡玉珍
- 會議記錄：林岱樺

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？
將企業化客服理念導入縣政服務，並因應電子化服務的時代潮流，提供更便民、更親切及更優質之話務服務。
2. 是否有制訂短中長期目標？
無明確訂定。
3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？
目前沒有建置專屬的網站，在北縣府網站上也僅有放單頁宣傳頁面(同宣傳 DM 內容)
4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？
有每月定期更新。每月 5 號請各機關提供 FAQ 內容，若 2、3 個月沒有提供則發文提醒各機關，但無強制性，目前各單位提供的情形也不甚踴躍。未來將計畫透過系統平台，讓各機關可以自行上系統上傳更新。
5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

由於 1999 話務中心是隸屬縣府研考會為民服務組底下的服務中心，與其它縣府機關是屬於平行單位，因此對各機關並沒有強制要求其配合的權責，只能以柔性勸導的方式，也不像北市有定期召開縣政會議進行訊息佈達或檢討的動作。

目前在話務上與各機關的互動多為電話轉接、單一申訴和市容通報，針對通報的部分只有單純的通報，除非民眾提出要求，否則不會主動追蹤權責機關的處理進度。

6. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？

同上所述，話務中心與各機關為平行單位，因此無強制命令或管理之權責。

7. 由於 1999 所涵蓋的業務除了與各地方單位有所關聯外，部分民眾來電詢問的問題也會涉及中央，請問貴話務中心如何劃分中央與地方之間的權責？在溝通協調上有遇到甚麼困難點？

目前尚未處理到這類的問題，不過倒是有相當比例的電話是從台北市或桃園縣跳接的話量(每月 30000 多通的話量中約轉接 3000 多通給北市)，對於話務人員在處理上確實造成困擾，也讓民眾感到不便；這類問題已多次向 NCC 反映是否可以用 IVR 分流的方式將屬於此二縣市的電話分流出去，但目前尚無定論。

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：

(1) 服務項目

9 大服務項目，包含：電話轉接、縣政諮詢、檢舉陳情、申辦查詢、活動詢問、交通服務、維修通報、景點介紹、社福協助。

(2) 服務時間：七天 24 小時，全年無休

(3) 服務語系：國台客英

(4) 服務流程：

民眾透過市話或行動電話在台北縣境內撥打 1999 → 按 9 → 接話務人員

→判斷服務需求是否為 9 大服務項目之範圍 →是，則提供服務；否，則轉接權責單位由承辦人員接聽。

(5) 現有客服席次及服務人力：

一線人力：21 名委外客服人員。

二線人力：原縣府話務中心的接線人員。

(6) 績效指標：

10 秒內電話接聽率需達 90%

(7) 是否有自我檢核機制

有定期進行電話服務及禮貌考核

(8) 通信計費方式

比照各縣市政府 1999 收費標準，每分鐘 3.6 元。

2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？

整合的業務主要如上述的九大項目。由於原本各機關的 0800 電話號碼在 1999 話務中心成立後並未取消，因此大部分的業務仍是由原機關處理，1999 僅提供電話轉接、單一申訴案件和簡易諮詢回覆之工作。

派工服務的部分則因為北縣幅員遼闊，且縣府對於鄉鎮市之行政管轄權不若北市府對於各行政區來的有強制力，難以要求相關機關限時處理，因此不納入 1999 業務範圍。

3. 貴話務中心目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

每月約有 3 萬多通電話，其中 3 千多通是需要轉接北市 1999 的話量，而從北市 1999 轉接過來的電話量約 800 多通。要求委外廠商的各項指標均有達成；目前沒有進行滿意度調查，未來當系統更新後會有規劃在內。

4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間？

一個月平均有 3 萬多通電話，其中 50%為轉接服務。

5. 貴話務中心在營運期間遇到的最大困難點？如何克服？
從北市和桃園縣電話跳接的問題。目前台北市的部份在經過北市 1999 宣導下，轉接的電話量已有明顯下降，但尚未有徹底有效的處理方式。
6. 最常遇到民眾來電反應的問題是？
勞資糾紛、違建或路霸檢舉、住宅補貼等業務
7. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？
營運至今只遇過一次話務爆量的情形，是今年四月間社會局在兩天之內發佈了 19 萬封老人健保減免的訊息，因而造成民眾來電詢問；但社會局在事前並未告知，亦沒有提供相關資料給 1999 話務中心，因此話務人員在接到民眾詢問時亦無法回答；當時處理的方式為：請權責機關(社會局)釋放其分機供民眾詢問，1999 僅協助電話轉接。

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)
場地位於縣府大樓 B1，營運委外(台灣優勢客服)，系統目前正在進行更新中，由中華電信及程曦資訊負責。
2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？
訂定 KPI，每期驗收。
3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？
沒有整併取消掉原有的縣府機關電話，而是透過拉固網的線路將府外電話(初期 12 條，目前已拉了 50 多條線，未來預計會拉到 2、300 條)與 1999 話務中心連結，節省轉接之通話費。
4. 請問貴話務中心建置時間多長？
很難估算，因為北縣 1999 的前身是台北縣政府聯合服務中心的電話服務，早在 92 年即成立，而現行之話務中心(更名為 1999 縣民熱線)為 97 年 7 月 1 日正式啟用，並且為了優化服務品質，於 98 年 7 月 1 日正式辦理委外話務服務。

5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？
原話務中心(98年7月1日前)僅有13名接聽人員，目前則增設至21名委外話務人員(一線)，原縣府接線人員則變成二線支援人力。
6. 貴話務中心的後送機制及流程為何？如何管理？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？
目前僅有單一申訴案件是透過系統後送，但沒有派工系統，也不作主動的個案進度追蹤。
7. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)？
有，主要是接聽率(10秒內90%以上)。
8. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？
有，每月透過CTI系統定期產出報表。
9. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？
有針對新人和在職人員安排例行教育訓練；考核的部分則是針對音檔抽測考核其電話服務及禮貌度。
10. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？
目前正請委外廠商制訂中，主要是針對申訴案件處理的SOP。

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃？
自建，目前正在系統更新中。
2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些？
(1) 基本模組：交換機、CTI、報表系統、錄音系統

(2) 進階模組：知識管理系統

(3) 與業務相關之系統：公文系統、申訴系統、交通查詢系統

3. 貴單位系統設備的維護時效為何？

兩年。

4. 請問貴單位之話務中心建置時間多長？

難以估算，因為目前之設備是沿用聯合服務中心時期的。

行銷推廣面相關

1. 請問貴話務中心是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

在 97 年 7 月上線時有搭配 DM、海報、縣內機關或道路 LED 燈跑馬進行宣傳，也有透過每月一次的行動服務隊至各地發放 DM 進行宣傳，但沒有進行大眾媒體進行廣宣。

而 1999 專屬網站的部分，由於話務中心尚在試行階段，因此網站的建置將會放在未來去作規劃，短期內不會進行。

2. 請問貴話務中心是否有在貴市(縣)府網站或其它公部門網站上進行宣導？

沒有特別去作宣傳。但 98 年 10 月會啟用 webcall 服務，屆時會放在台北縣政府網站上供民眾使用。

高雄市政府 1999 話務中心訪談紀錄

- 參訪日期：98 年 9 月 17 日下午 13:30~14:30
- 受訪對象：高雄市政府聯合服務中心 王主任嘉東
- 訪談者及會議記錄：林岱樺

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？

提供市民更優質的服務，只要一通電話就可獲得妥適處理，不須層層轉接，提昇市政服務效能，達到便捷、親切與效率。

2. 是否有制訂短中長期目標？

明(99)年度高雄市將與高雄縣合併，合併後之話務中心運作目前尚在研擬階段。

3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？

設立專屬網站(1999 派工通報網)，並放置連結 banner 於市府網站首頁進行宣傳。

4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？

話務中心知識庫為內部自行規劃設計，並無與市府網站連結。規劃期間有與各局處機關開會協定，訂定各機關對應之聯絡窗口名單，且於各機關辦理活動三天前須提供 1999 新聞稿，並立即提供更新的 FAQ。

5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

本府目前有線上即時服務系統及派工通報系統，話務中心受理民眾陳情且錄案後，後送權責單位進行查處，並針對案件作追蹤管制。(派工通報案件有處理期限規定)

6. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？

話務中心為聯合服務中心之一環，為高雄市政府研考會內部科室，與市府其他一級機關為平行單位。

7. 由於 1999 所涵蓋的業務除了與各地方單位有所關聯外，部分民眾來電詢問的問題也會涉及中央，請問貴話務中心如何劃分中央與地方之間的權責？在溝通協調上有遇到甚麼困難點？

針對中央權責部份，本府話務中心會先彙整一般性諮詢類案件至知識庫，當民眾洽詢時以便即時回覆；如話務人員無法立即回覆，會先行與民眾結束通話後，查明事件再度回電，如涉及需後送辦理之事項，則透過本府市長信箱轉知各權責機關。

8. 請問您覺得營運及客服人員對地方性事務的熟悉度對貴客服中心的營運影響程度如何？重要或不重要的原因何在？

客服人員對地方性事務的熟悉度相當重要，因許多民眾並不清楚該項業務權管單位為何，通常都會洽詢市政府，故本府話務中心須熟悉府外其他機關業務。

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：

(1) 服務項目：

除了市政諮詢、派工通報、申訴陳情外，與其他縣市 1999 不同的地方有：

- 回撥服務：針對客服人員無法立即回覆民眾之問題，待查詢確認後主動回撥。
- 主動關懷服務方案：初期有針對獨居老人進行外撥關懷，後來因為業務性質設及專業度，因此轉由社會局負責；目前有配合衛生局針對高雄市內新生兒家庭進行外撥，主要除了祝賀新生命誕生，另一方面也向新生兒家長說明高雄市目前提供的新生兒相關福利措施，並進一步行銷市政及 1999。

另外一個比較特殊的地方是，高雄市 1999 不鼓勵客服人員為民眾進行

電話轉接，盡量朝向“立即回覆”的目標進行，累積第一線立即服務的能量，也才能發揮 1999 一個號碼全面服務的效益。

- (2) 服務時間：24 小時全年無休。
- (3) 服務語系：國、台、英語。
- (4) 服務流程：諮詢類案件立即回覆民眾，陳情類案件錄案後送各權責機關辦理。
- (5) 現有客服席次及服務人力：現置 15 席(99 年預計擴充至 21 席)，共計 22 人(含主管)。
- (6) 系統設備(含基本模組及進階模組)
 - 基本模組：交換機、CTI、自動話務分配、自動語音回覆系統、報表系統、錄音系統。
 - 進階模組：後送系統、知識管理系統
- (7) 績效指標：服務水準及滿意度指標須達 80% 以上。
- (8) 是否有自我檢核機制：定期側聽、跟聽及測試。
- (9) 通信計費方式：使用者付費，依各家電信業計費標準計費。

2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？

整合局處 FAQ 及 30 項派工業務(詳見下表)，提供民眾單一窗口市政諮詢服務及派工案件立即處理。

類別	主 項	承辦機關	處理期限
工務類	路面坑洞	養工處	中午 12 點前通報，下午 5 點 30 分前完成 中午 12 點後通報，隔日中午 12 點前完成
	路燈故障		下午 3 點前通報，當日凌晨 12 點前完成 下午 3 時後通報，隔日凌晨 12 點前完成
	地下道、路面積水	水工處	1 天內查處，2 天內完成
	人孔蓋或溝蓋聲響		
	路面下陷	養工處	1 天內查處，3 天內完成
	人手孔周邊凹凸不平、響	工務局	

類別	主 項	承辦機關	處理期限	
	聲			
	路面凹陷			
	人孔蓋凹陷			
		人孔蓋凹陷坑洞	水工處	1 天內查處，5 天內完成
		溝蓋破損		1 天內查處，7 天內完成
		路面掏空	工務局	1 天內查處，10 天內完成
		路面塌陷		
交通類	號誌故障	交通局	通報後 4 小時內處理完成。	
	號誌秒差調整			
警政類	妨害安寧	警察局	30 分內抵達現場，2 小時內完成。	
	違規停車		40 分內抵達現場，2 小時內完成。	
	其他有急迫危害需立即排除者		30 分內抵達現場處理	
	佔用道路		30 分內抵達現場，1 天內完成。	
環保衛生類	公園髒亂	養工處	中午 12 點前通報，下午 5 點 30 分前完成 中午 12 點後通報，隔日中午 12 點前完成	
	公園土木局部損壞			
	安全島雜草叢生		1 天內查處，3 天內完成	
	路樹傾倒請扶正			
	路面油漬	環保局	晚上 10 點前通報，1 小時內抵達現場，4 小時內完成。 晚上 10 點後通報，隔天中午 12 點前完成。	
	人行道髒亂			
	安全島髒亂			
	路面垃圾			
	垃圾清運			
	小廣告、旗幟			
	噪音			
空氣污染	晚上 10 點前通報，4 小時內抵達現場稽查取締。 晚上 10 點後通報，隔日中午 12 時前抵達			

類別	主 項	承辦機關	處理期限
			現場稽查取締。

備註：

一、本表立即處理事項泛指一般性事項，特殊事項之處理期限得依實際狀況調整之，如遇不可抗力因素(連日豪雨、颱風)，造成大量事件發生，處理期限則相對增加。

二、工務類案件中，承辦機關若為工務局，表示發生事項為管線單位或各施工單位造成，其發生原因較複雜，需較長時間查處，處理期限相對增加。

三、上表路燈故障泛指一般燈泡壞掉，如係地下管線施工或電纜失竊造成路燈不亮，則需較長時間辦理(約 15 日以上)。

3. 貴話務中心目前的營運狀況如何?(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

每月話務量約 25,000 通，平均每日約 833 通(世運期間達到每月 3 萬通以上、八八水災期間則達 4 萬通以上)，服務水準及電話滿意度皆維持 90% 以上；然而高雄市政府聯合服務中心委託民間市調公司作的調查顯示，1999 的立即回覆率為 60~70%，王主任表示這個數字跟實際的狀況比較符合。

另，高雄市政府針對市民作的 97 年度機關滿意度調查中，1999 的知曉度僅 25%，因此 98 年度會將行銷宣傳重點放在媒體行銷上，以提升民眾對 1999 的知曉度。

4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間?

話務中心受處理案件分諮詢類、陳情類、其他類，分別佔總處理件數之 40%、27%、36%，平均通話時為 2.5 分鐘/通。

5. 貴話務中心在營運期間遇到的最大困難點?如何克服?

初期為話務人員較不熟悉市政業務，處理時效較長，後期為話務人員離職率偏高及有時進線量突然增加，人力調配上有困境。

6. 最常遇到民眾來電反應的問題是?

屬立即處理案件，如違規停車、佔用道路、路面坑洞...等問題。

7. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？

緊急調派人力支援，適時調配話務人員值勤時間每日彙整處理件數及相關服務水準報表，以確實掌握話務中心服務水準，作為人力調配之參考。。

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

系統租賃、勞務委外。與各地 1999 最大差異點為，最初建置時是採取系統和營運統一發包(一個標案)的方式，由中華電信統一承攬，系統部分由程曦負責，人員進用與訓練部份則由中華電信負責。場地為高雄市政府自有，位於市府 1 樓聯合服務中心內。

2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

不定期召開討論會議，並提供相關報表資料。

3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？

外線(市話)18 線，內線(分機)12 線，共計 30 線。

4. 請問貴話務中心建置時間多長？

從彙整資料、規劃至建置完成約計 1 年。

5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？

聯合服務中心於話務中心建置初期之人力共計 11 位(含主任)，建置業務主要由負責綜合業務之 2 人負責，一線人員適時支援。

6. 貴單位話務中心之現有客服席次及服務人力為何？

置話務席次 15 席，共 22 位話務人員(含主管)。

7. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)？

每月服務水準及電話滿意度調查需達 80% 以上。

8. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？

每月定期依契約規定產出相關報表作為驗收依據，不定期產出相關話務報表供市府參卓。

9. 貴單位話務中心是否有後送機制？若有，其處理原則及流程為何？如何管理？

處理的時效為何？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

話務人員受理錄案後，登錄於本府線上即時服務系統(一般性業務及市政建言)及派工通報系統，並持續管考各案件處理情形。案件須後送權責機關辦理者，透過線上即時服務系統及派工通報系統錄案後送並管考，立即處理案件處理時效最長 24 小時內須回報，較緊急案件則須在 4-6 小時內回報處理情形，一般性案件及市政建言則依項目別不同處理天數分別為 3-5 個工作天，如權責機關處理未盡完善時，則持續列管。

10. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

職前教育訓練由營運廠商規劃執行，惟須經本府審查通過後方可執行，在職訓練由本府及營運廠商共同辦理，無固定時程；另話務中心每月皆對話務人員進行考核機制，評比出優良話務人員並予獎勵，對表現較不佳者予以個別輔導。

新進人員之教育訓練著重在市政主軸的訓練，建置初期即透過行文方式請各機關協助派員參與教育訓練，向客服人員介紹各機關之業務內容。此外，為了讓新進客服人員熟悉服務內容及流程，1999 話務中心也安排新進同仁在正式上線前先跟著聯合服務中心的電話接聽人員實習。

11. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？

有，依服務類別不同分別訂定。

12. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源？(訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管) 並請列出所有全職員工之相關資料

線上即時服務系統、市府及各局處資訊網路，有關話務人員資料不予提供。

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃？租賃，費用以月租費計算，每年續約。選擇租賃的原因為：(1) 費用較低廉 (2) 市府無需自付設備折舊的成本。
2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些？
 - (1) 基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)：
交換機、CTI、自動話務分配、自動語音回覆系統、報表系統、錄音系統。
 - (2) 進階模組 (後送系統、知識管理系統、線上學習系統...)
後送系統、知識管理系統
3. 貴單位系統設備的維護時效為何？系統發生故障時，廠商應於 24 小時內修復。
4. 請問貴單位之話務中心建置時間多長？實際建置約 3 個月。(含規劃期共約計 10 個月)
5. 貴單位話務中心在建置期間遇到的最大困難點為何？如何克服？
從無到有須在一年內完成之時間壓力及預算遭議會擱置刪減，全心投入並透過溝通協調逐一克服困境，如期完成建置。

行銷推廣面相關

1. 請問貴話務中心是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？
有，辦理廣告看板、戶外行動宣傳、文宣品、電視短片播放、報章雜誌刊登、記者會…等行銷，頗具成效，行銷費用近 2000 萬元(97 及 98 年度分別約 900 萬)，另也利用其他行政資源(如：公有電子看板、跑馬燈等)進行免費行銷宣傳。
2. 請問貴話務中心是否有在貴市(縣)府網站或其它公部門網站上進行宣導？
有建置 1999 派工通報網放置於高雄市政府網站上進行宣傳。

其他

1. 建置及維運成本：
 - (1) 辦公室修繕(一次性費用)：400 多萬元

(2) 系統租賃(含維護)及勞務委外：每月近 100 萬元(因為系統及勞務是統一發包，所以費用是合併計算，以月租費方式計)

(3) 行銷推廣：97 年度近 900 萬(含電子媒體、DM、戶外看板等)，98 年度近 900 萬(著重在媒體採購，搭配捷運燈箱、戶外看板等)。

2. 高雄市 1999 跟台北市 1999 在服務上的最大差異為：

(1) 北市有整合總機，將原本市府機關的 0800 專線全數廢除整併；高雄市則在規劃期間與各機關溝通，依機關意向與需求，保留有專業業務功能的 0800 號碼，且不整合總機、減少電話轉接機會，以“專業客服”的方向邁進。

(2) 北市 1999 除非是民眾主動要求留下電話號碼請客服人員回撥，否則 agent 是不會跟民眾詢問電話號碼；高雄市 1999 客服人員則是會主動向民眾詢問、留下電話號碼，並且將主動回撥列為重要服務項目之一。

3. 首長的重視與支持對於 1999 的發展影響甚鉅，以高雄市 1999 為例，於籌備之初即成立 1999 推動小組，由市府秘書長擔任召集人，負責與各局處機關的溝通協調，並定期召開會議，訂定各機關未來聯絡的對應窗口，同時也讓各機關了解首長對成立 1999 話務中心的重視，對於未來 1999 與各機關間的配合和強制力上都有很大的幫助。

4. 高雄市 1999 在規劃時期陳菊市長的兩大要求為：

(1) 時效性：市長特別要求從規劃到建置完成必須要在 1 年內完成。

(2) 照顧弱勢：話務人員以中重度身障者為優先考量，以展現對弱勢族群工作機會的重視，目前身障客服人數約 10-12 名，負責白天服務時段，夜間則由一般話務人員排班。此外，為了配合身障客服人員，話務中心在

環境、設施上也依照職務再設計的原則規劃，包括中心位置設置在 1F、無障礙坡道、座席為一般客服的 1.5 ~2 倍...等。

5. 未來縣市合併後對於 1999 話務中心的影響：

王主任認為，1999 話務中心在都會區可發揮的功能性較大，特別是派工服務須掌握處理的時效性，而都會區由於資源密度較集中、交通便利性佳，因此對於時效掌握度較高；而非都會區(高雄縣除了部分鄰近高雄市的區域外)一則受限於腹地廣大交通較不便利，二來民眾對 1999 服務的認知度和使用率也較低，因此未來規劃應會採取區隔，諮詢服務可針對都會區及非都會區全面性提供，而派工業務則較適於都會區。

6. 1999 話務中心營運期間與各局處的溝通模式：

沒有硬性規定定期召開會議，當有重大事件或議題，或是有新增需各局處配合之相關業務時才會邀集各機關一起開會，如：針對派工項目、時效規定，於實際執行期間有不定期召開會議溝通討論；而主動外撥關懷服務之內容也是透過與各機關的會議上協同溝通之決議。

7. 對內政部電話服務專線整合之建議：

王主任表示，聽聞行政院研考會有意整合中央機關電話服務已有一段時間，很樂見終於有了實際的行動，不過只整合內政部所屬機關的電話專線似乎對民眾實際使用上的效益有限，未來若能考量整併跨部會的為民服務專線成為單一號碼，才能達到真正便民的最大效益。

針對內政部欲進行專線電話整合，王主任提供了幾點建議：

(1) 善加運用科技系統，提升專線服務效率，特別是知識庫、後送系統的建置和管理。

(2) 管考制度的建立。”人”是話務中心的根本，具專業性、能迅速確實為民

眾解決問題的客服人員對於一個話務中心是十分重要的。

- (3) 後送案件的時效性規範。因為民眾期待的是向政府反映了問題後，能在最短時間內獲得處理和解決，然而後送處理之業務執行權責可能需要其他機關的配合協助，因此在規劃階段與各相關機關的溝通協調就顯得相當重要。
- (4) 首長的支持。其實不管是高雄市還是台北市 1999，之所以能夠跑在其他縣市之前，最大的重點就是市長對於這件事情的重視程度和支持，因此若內政部要成立單一電話服務窗口，建議主管單位的位階應該要提高，並爭取首長的支持，這樣對於其他機關所作的行政要求才會具有強制性。

台南縣政府 1999 話務中心訪談紀錄

- 參訪日期：98 年 9 月 18 日下午 14:00~15:00
- 受訪人員：
台南縣政府行政管理處企劃暨研考科 王科長珠環、洪劭涵、林督導
- 會議記錄：林岱樺

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？

透過高科技之電話電腦整合系統，以及專業訓練之話務人員，24 小時全年無休，帶給縣民朋友單一窗口最便利而迅速的服務；同時建立以顧客（民眾）導向的政府服務機制，整合各局處服務管道，積極推動跨部門合作，提昇縣府良好服務形象和口碑。

2. 是否有制訂短中長期目標？

本府話務中心建置目標如下：

- (1) 科技與話務整合之專業服務：由專業訓練話務人員，提供一致與標準的答案，降低不確定性，為本府與縣民親切、友善的服務介面，公務員則能專力於政策規劃與拉長專業幕僚縱深。
- (2) 建立縣政資訊交流平台：將縣政龐雜之資料查詢、抱怨處理、訊息通知及緊急事件處理等，由客服人員在螢幕上找到答案並立即回覆，經由提供標準化服務，以提升縣政滿意度及整體服務效率。
- (3) 整合本府服務專線、業務諮詢電話等，縣民只要記住 1999 一個號碼，即可得知縣政資訊或是獲得各種縣政服務，必可提升便民服務之成效。
- (4) 創造本縣就業機會。本案至少創造 9 個就業機會，且能提供身障朋友工作機會。

3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？

本府話務中心專屬網頁正規劃建置中，預計 10 月份完成，將與縣府全球資

訊網做連結；並預定一年後配合縣市合併網頁改版時納入新網站一併規劃。網站目前規劃的內容及功能包含 FAQ 查詢、MSN、email 聯絡，不會有派工案件查詢的功能。

4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？

有建置知識庫 (FAQ)，每天話務人員上班時會先上縣政府網站搜尋最新消息，配合網站訊息更新而修正或新增知識庫內容，亦有請各局處隨時將最新 FAQ 通報話務中心進行更新。

5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？隨時保持聯繫，各單位有最新活動或訊息會提供給話務中心；此外，也會每個月固定在主管會報中向所有縣府機關報告 1999 營運現況，如有任何需與各單位溝通、檢討之事項也會在會議中提出。

6. 如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？訂有 17 項派工項目，由各業務單位提出派工項目內容以及填報處理時效相關資料，話務人員依據派工項目表辦理案件後送事宜。

7. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？

台南縣政府 1999 話務中心屬服務中心之一部分，話務中心主任由服務中心主任兼任，服務中心屬行政管理處所管轄之單位，目前皆由企劃暨研考科規劃管理，並由企劃暨研考科派任一名人員於話務中心辦理督導、考核、線上管理等業務。

8. 由於 1999 所涵蓋的業務除了與各地方單位有所關聯外，部分民眾來電詢問的問題也會涉及中央，請問貴話務中心如何劃分中央與地方之間的權責？在溝通協調上有遇到甚麼困難點？

1999 如遇到詢問中央相關之業務，係以轉接縣府對應窗口協助處理（如教

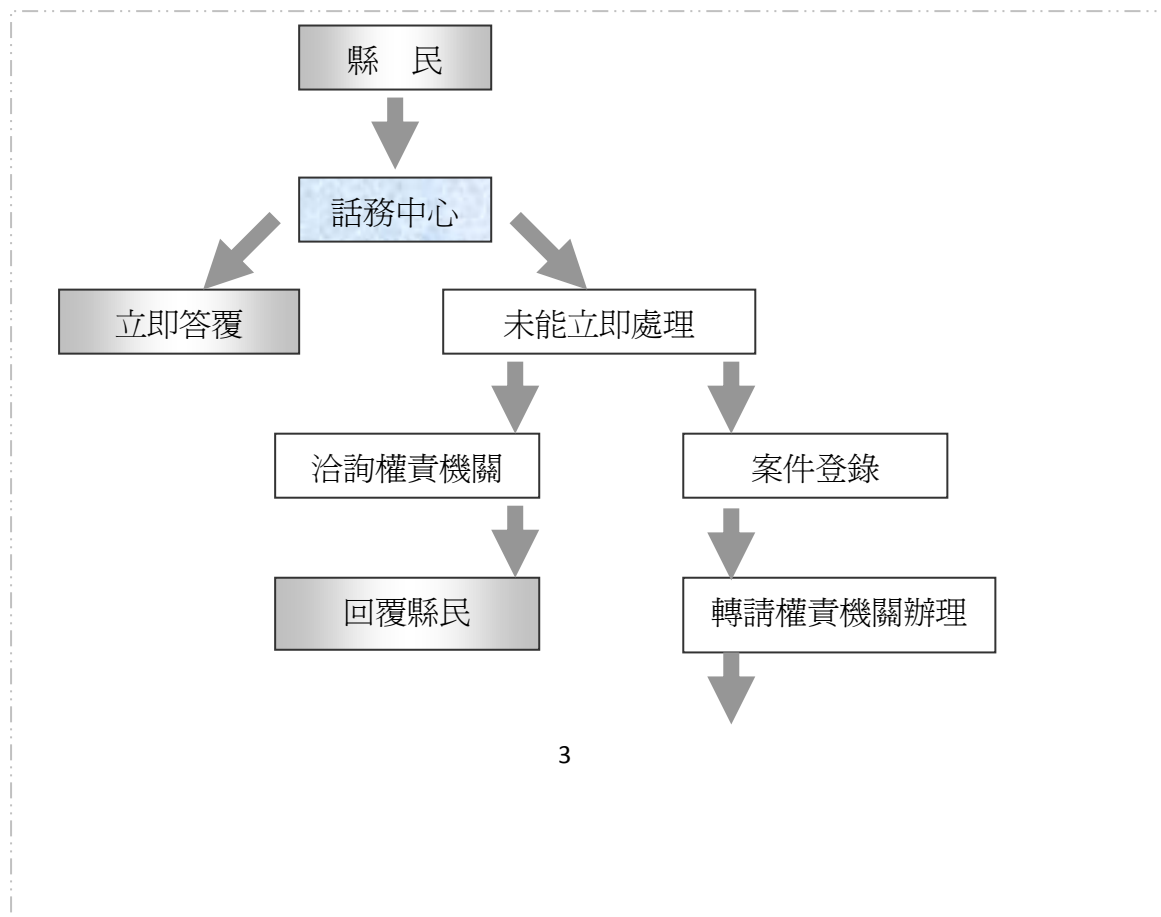
育部相關問題轉由縣府教育處回答，或代為詢問過後回覆民眾)；惟涉及行政判斷或影響民眾權益甚鉅或不易轉述之問題，將給予民眾相關聯繫方式請民眾自行聯繫。

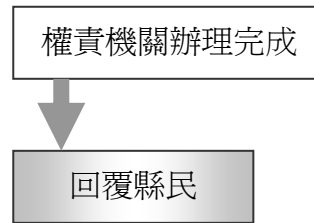
9. 請問您覺得營運及客服人員對地方性事務的熟悉度對貴客服中心的營運影響程度如何？重要或不重要的原因何在？
- 極重要。若對於地方事務沒有基本的熟悉度將很容易導致對業務上的判斷有所錯誤，可能給予民眾錯誤之訊息。

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：
- (1) 服務項目：目前主要提供縣政諮詢、派工、申訴陳情等服務，未來規劃外撥服務。由於沒有廢除原縣府各機關之電話專線，因此盡量不提供轉接服務。
 - (2) 服務時間：24 小時全年無休。
 - (3) 服務語系：國語、台語、英語。
 - (4) 服務流程

服務流程圖





(5) 現有客服席次及服務人力

目前主要時段計 5 席次。週一至週五日班 5 人，小夜 1 人，大夜 1 人；週六、日日班 2 人，小夜 1 人，大夜 1 人；共有 9 位話務人員進行輪值。

(6) 系統設備(含基本模組及進階模組)

硬體：CTI 通訊伺服器 1 台、應用伺服器 1 台、多媒體客服系統工作站 5 台、話機 6 組、耳機麥克風 10 組、不斷電系統 1 台。

軟體：IP 交換機平台、自動話務分配系統、語音系統、錄音系統、報表管理系統、知識管理系統、派工系統、客服人員值機平台、客服人員管理平台。

(7) 績效指標

派工案件結案率 $\geq 85\%$ 。撥通率 $\geq 85\%$ 。

15 秒內專人接聽應答率 $\geq 85\%$ 。

電話測試成績平均 $\geq 80\%$ 。

(8) 是否有自我檢核機制。 有。

(9) 通信計費方式

各電信業者都符合 NCC 的規範，市話撥打等同於一般市話費率，行動電話撥打費率如下：

業者	亞太	威寶	中華	台哥大	遠傳	備註
1999 行動通話費	2.88 元/分(以秒計費)	3.6 元/分(0.06 元/秒)	3.6 元/分(0.06 元/秒)	3.6 元/分(0.06 元/秒)	3.6 元/分(0.06 元/秒)	各業者上限為 3.6 元/分，但以實際撥打秒數計費

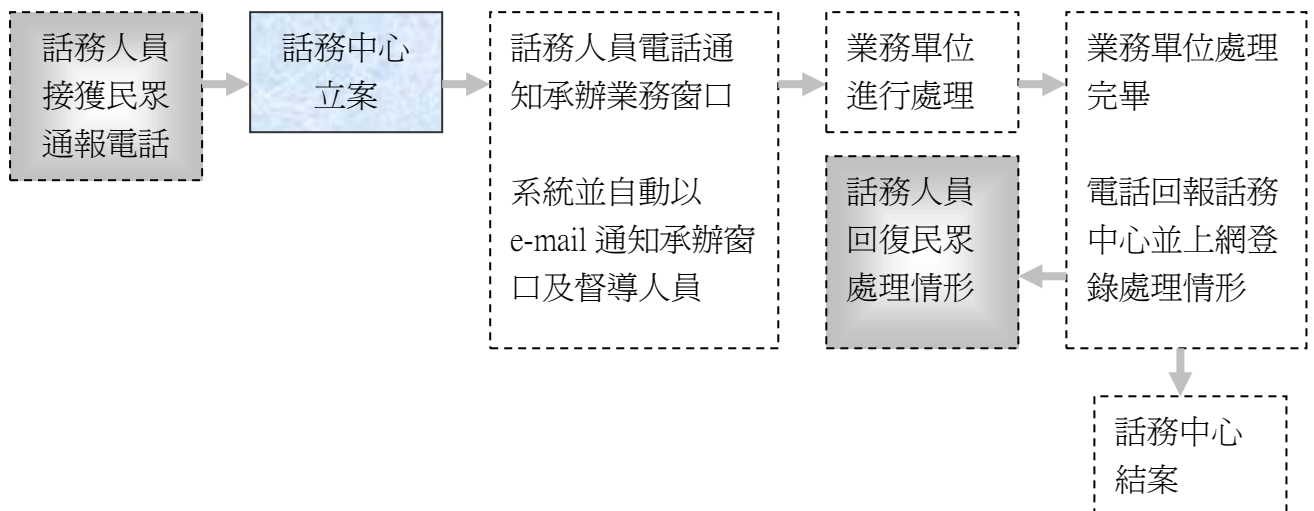
2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？
 - (1) 諮詢服務：指由話務人員提供之一般性、告知性之縣政問題諮詢服務。
 - (2) 申訴服務：指由話務人員受理縣民以電話方式之陳情、申訴、檢舉、反應、建議及非派工系統列管之服務案件。
 - (3) 派工服務：指由話務人員受理民眾以電話方式申請，且輸入派工系統列管之服務案件。
3. 貴話務中心目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)
平均每日通話量約 100 通。
4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間？諮詢：87.58%、通報：9.26%。
5. 貴話務中心在營運期間遇到的最大困難點？如何克服？
最大之困難點在於當民眾來電詢問或通報、檢舉、抱怨之案件非本府所承辦或權限職掌。
例如，8 月份莫拉克颱風帶來龐大的降雨量造成南化水庫混濁度提高，導致本縣 17 鄉鎮市 37 萬戶無預警限水、停水，局部地區甚至連續數日無水可用，嚴重影響災後清理工作；許多民眾在完全無法撥打入水公司之情況下，轉而撥 1999 縣民服務熱線，短時間內大量抱怨電話湧入話務中心。由於自來水公司未於第一時間解釋部分地區不能如期供水等原因，其電話亦無法撥入詢問最新情況，故本府話務人員僅能先安撫民眾情緒，並提供就進取水站的相關資訊。
6. 最常遇到民眾來電反應的問題是？社會福利問題為最多，勞工問題為次。
7. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？增加席次接聽（上限為 6 席次），由話務人員加班輪值或第二線督導人員支援。

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)
系統委外、場地和營運管理由縣府自行負責。
2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？外線 12 線，內線 8 線。
4. 請問貴話務中心建置時間多長？ 規劃至上線費時 6 個月，其中建置期約 2 個月。
5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？目前為 9 比 3(3 名人員為話務中心督導、企劃暨研考科科長、承辦人員)。
6. 貴單位話務中心之現有客服席次及服務人力為何？5 席，9 人。
7. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)？
派工案件結案率 $\geq 75\%$ 。 撥通率 $\geq 85\%$ 。
15 秒內專人接聽應答率 $\geq 85\%$ 。
電話測試成績平均 $\geq 80\%$ 。
8. 請問貴單位是否有定期產出管理報表？ 有，每月底製作話務分析相關報表。
9. 貴單位話務中心是否有後送機制？當話務人員立案派工後，派工系統會將案件分派到業務承辦窗口信箱，並副知該局處督導人員，由各單位填寫處理流程與結案。

若有，其處理原則及流程為何？流程如下：



如何管理？由 1999 話務中心督導人員建表列管。

處理的時效為何？各派工案件之處理時效皆有其規定，派工表如下。

是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？有。

通報項目	處理時限
加油油品品質有疑慮	立即電請供油廠商或相關人員前來取樣；或 24 小時內會同現場稽查並取樣
自來水管漏水	馬上電請自來水公司當地服務所處理
施工不慎，導管瓦斯外洩	立即電請欣營石油氣公司至現場處理，並要求將處理結果回報
事業單位發生重大職業災害	接獲通報 1 小時內到達
聚眾販售藥物危害民眾健康	1 小時內到達現場依法處理
交通號誌故障	一般故障 4 小時 撞損復原 10 日
公園內設施損壞、園區環境整潔欠佳、公廁環境衛生等	8 小時內請鄉鎮市公所抵現場查看處理
綠地遭侵佔、傾倒垃圾等	8 小時內請鄉鎮市公所抵現場查看並通報
道路坑洞處理	第一階段 鄉道 8 小時內請鄉鎮市公所抵現場勘查 第二階段 24 小時內完成修補
路樹影響交通處理	第一階段 8 小時內請鄉鎮市公所抵現場勘查 第二階段 3 日內完成排除
場所與設施噪音舉發	12 小時內到達現場
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)	12 小時內現場查看與勸導
景觀休憩設施損壞處理	第一階段 48 小時內請廠商初步檢修 第二階段 7 日內結案
風景點植栽倒塌	第一階段 48 小時內請廠商初步檢修 第二階段 7 日內結案
外國人非法工作之處理	3 日內前往查處
違章建築檢舉案	3 天內請鄉鎮市公所人員到達現場勘查及查報
違規商業舉發	於 7 天內辦理聯合稽查

10. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何？

針對話務人員養成，於正式上線前接受近 1 個月之訓練，共分三方面訓練：

- (1) 本府各局處業務簡介及常見問題解析。
- (2) 客服禮儀與客訴處理。
- (3) 實機操作訓練。

由話務中心督導不定期考試評量，或由各局處進行電話測試記錄評量。

11. 請問貴單位針對話務人員的督導及考核機制為何？

話務人員考評內容如下：

一般服務評量：共分工作態度、溝通協調能力與團隊合作精神、生活禮儀、出勤狀況 4 部分。

專業服務評量：共分值機狀態評量、服務品質（含服務效率、服務內容、服務禮儀）2 部分。

專業服務評量之方式，值機狀態部分由系統產生數據報表；服務品質部分由話務中心督導或相關主管人員側聽評量，及由話務中心督導不定期考試評量，或由各局處進行電話測試記錄評量。未來將加入電話語音服務滿意度調查，作為考評依據。

12. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程？制訂基準為何？縣府已訂有標準話術。各局處配合作業要點研訂中。

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃？ 自建，系統廠商為遨騰。

2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些？

(1) 基本模組（交換機、CTI、報表系統、錄音系統）CTI 通訊伺服器 1 台、應用伺服器 1 台、多媒體客服系統工作站 5 台、話機 6 組、耳機麥克風 10 組、不斷電系統 1 台；IP 交換機平台、自動話務分配系統、語音系統、錄音系統、報表管理系統、客服人員值機平台、客服人員管理平台。。

(2) 進階模組（後送系統、知識管理系統、線上學習系統...）知識管理系統、派工系統，以及新增 email 進線與 msn 進線功能(目前測試中，

預計 10 月份啟用)。

3. 貴單位系統設備的維護時效為何？保固一年。
4. 請問貴單位之話務中心建置時間多長？約 2 個月。
5. 貴單位話務中心在建置期間遇到的最大困難點為何？如何克服？

建置期間所遇到之最大問題為介面整合之問題。由於 1999 話務中心之電信及資訊系統建置，需與原總機進行整合介接，且必須與縣府原網路、電路環境以及空間修繕、辦公傢俱相配合，因此需要多次進行場勘、各單位進行協調方能順利完成。

行銷推廣面相關

1. 請問貴話務中心是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

本府目前僅配合現有資源進行宣傳，包含 logo 設計、記者會辦理、南瀛新象專題報導、電視跑馬燈、網站製作、大型輸出製作等；目前以電視跑馬燈最具成效，短時間內約帶來超過 1000 通之話務量。

甫因追加減通過預算 350 萬元，本府將積極展開行銷。

2. 請問貴話務中心是否有在貴市(縣)府網站或其它公部門網站上進行宣導？有於本府網站上宣導。

其他補充資料

1. 台南縣 1999 話務中心的系統建置及維護、營運、行銷推廣費用分別為多少？系統建置(含維護)：270 萬；勞務費：自 98 年 6/1 人員進用起至 12 月底(共 7 個月)，人員薪資約 140 萬；行銷宣傳：98 年度規劃預算為 350 萬。

2. 台南縣幅員廣大，最初在規劃 1999 服務項目時為何會將派工也納入？在提供派工服務和管理上有沒有遇到甚麼困難點？

因為台南縣政府 1999 希望能提供更便民的服務內容，達到一通電話全面服務的目標，而派工服務是實際幫民眾解決生活週遭的問題，因此縣府認為有必要納入 1999 服務項目中。在實際執行上，由於派工服務中絕大部分為路不平、環境、衛生等問題通報，而這些業務均是派案後送給各鄉鎮市公所；因為原本各鄉鎮市即有自己的後送系統，因此當 1999 派案給各鄉鎮市公所

時，鄉鎮市公所可以迅速地透過其後送機制通知廠商處理，所以絕大部分都能够在時限內處理完成。

3. 系統方面的詳細說明

(1) 客服系統

提供系統話務統計、知識管理(目前僅開放督導有編輯和更新的權限)、出勤紀錄等功能，可按期間產生報表。

(2) 派工系統

※ 台南縣政府 1999 的派工系統分成兩套，分別是『後送派案使用』：可以記錄、派案及查詢案件；以及『供接單單位登錄處理情形』的系統。兩套系統分別要用不同的帳號密碼登入，稍嫌不夠方便。另外一個缺點是派工系統無法產出報表，因此目前派工後送的統計是由督導自行使用 excel 紀錄統計。

※ 派工系統沒有跟各機關的系統整合，但有開放系統權限給各單位，權責機關(接單單位)可以登入系統填寫案件處理情形。當 1999 客服人員透過派工系統將案件派案給權責機關時，系統會發 email 通知，如逾期仍未處理完成，則系統每 4 小時會發送一次逾期通知。

4. 在系統設備中有提到新增 MSN 及 email 進線功能，請說明。

(1) MSN 進線功能：

話務中心有申請一個“台南縣政府 1999”的 MSN 帳號，並在督導和每個 agent 的電腦上安裝設定。當民眾透過 MSN 傳訊息給“台南縣政府 1999”時，系統會將進線分配給目前沒有忙線中的 agent，而被分配到的 agent 電腦螢幕上會出現提醒視窗，agent 需在 5~10 秒內按下“同意接收”按鍵，否則系統機器人會自動在民眾的 MSN 對話視窗中出現“人員均在忙線中，請稍後再試”的訊息。

若被分配到的 agent 有在時限內按下“接收”，則系統會先自動跳出問候語：“台南縣政府 1999 話務中心您好.....”，接下來才由 agent 與民眾進行 MSN 對話。若民眾在 40 秒內沒有再鍵入訊息，則系統會先出現提

醒語：“您已超過 40 秒沒有輸入訊息，系統即將中斷您的對話”，然後自動結束對話；agent 不可自行中斷與民眾之對話。

(2) Email 進線功能：

比照電話進線和 MSN 進線的原理，當 email 寄送至台南縣政府 1999 信箱時，系統會自動將 email 分配給非忙線中的 agent 處理。

(關於這個部份有進一步詢問林督導，因為郵件被分散到各個 agent 的電腦中，那在管理上是否能透過系統整合統計所有 agent 每天處理的 email 件數和內容？林督導表示由於這項新功能目前還在測試階段，所以還不是很清楚實際運作時的狀況。)

苗栗縣政府 1999 話務中心訪談資料

一、 訪談題目：

定位及分工相關

1. 請問貴話務中心服務的願景為何？

A：一個號碼全面服務、縣政服務整合中心、為民服務單一窗口

2. 是否有制訂短中長期目標？

A：一、短期：

1.提供諮詢、轉接、申訴、派工四大服務。有效的針對每一位縣民來電，進行統計分析。

2.提供觀光諮詢及景點推薦，促進觀光事業發展。

二、中期：

成為縣民的萬事通，鄉親可隨時取得各項縣政服務資訊。

三、長期：

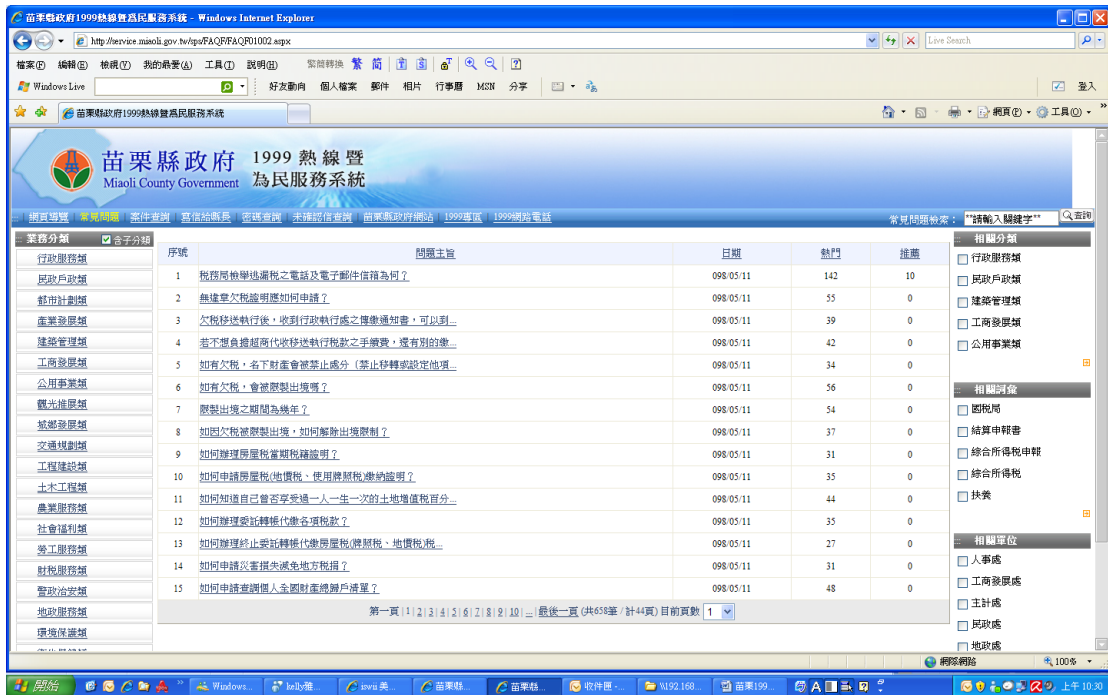
成為一個可理解縣民需求，追蹤機關服務績效，以及支援縣府決策的情資中心。

3. 請問貴話務中心是否有與貴市(縣)政府網站連動？若有，連動方式為何？

A：是；並未關閉話務人員外網連結權限(僅關閉連結無名小站及大陸網站)，話務人員可以依民眾需求，連結對應網站提供服務。

有設置『苗栗縣政府 1999 熱線暨為民服務系統』網站，網站內容包含：

- 常見問題
- 案件查詢
- 縣長信箱
- 密碼/未確認信查詢
- 1999 介紹
- 網路電話 (SKYPE)



4. 是否有建置知識庫？知識庫是否有配合市(縣)府網站訊息更新而定期維護修訂？

A: 是，方法有：

一、各處室不定時提供 FAQ；

二、由各處局回覆案件中，篩選具代表性、廣泛型題目；

三、每月話務中心將新政策及新措施以 FAQ 方式建立題庫；

四、整理每日地方新聞，建立訊息佈告欄。

5. 貴話務中心與其他單位關係的緊密度為何？如果服務案件需要後送轉接其他單位，其後送案件之條件是否有明確定義？

A：

一、透過內線電話聯繫、後送系統及縣務會議，使話務中心緊密地與各處局配合。

二、後送案件分為派工及申訴服務：

- 1.派工項目：由話務人員受理民眾以電話方式申請，且輸入派工系統列管之服務案件。範圍包括道路坑洞處理、路燈故障處理、道路側溝結構損壞、側溝清淤、人孔蓋破損處理、交通號誌不亮申報修護、路樹處理及路邊雜草過長處理等八項派工服務。
- 2.申訴服務：受理民眾以電話方式之陳情、申訴、檢舉、反映、建議及非派工之案件服務。

6. 管轄權限之定義？話務中心與市(縣)府各單位之從屬關係及管理機制？

A：1999 話務中心為縣府計畫處轄下之任務編組，採勞務委外方式辦理，由本府計畫處負責監督管理。

7. 由於 1999 所涵蓋的業務除了與各地方單位有所關聯外，部分民眾來電詢問的問題也會涉及中央，請問貴話務中心如何劃分中央與地方之間的權責？在溝通協調上有遇到甚麼困難點？

A：派工案件、申訴案件：承案單位以發文方式尋求協助，並由業務單位回覆話務中心，再由話務中心回報民眾辦理情形。

諮詢案件：話務人員協助鄉親至所屬機關網站查詢資料以作回覆，或遇較深入無法解答之問題，則婉轉請民眾改撥權責機關服務電話。

8. 請問您覺得營運及客服人員對地方性事務的熟悉度對貴客服中心的營運影響程度如何？重要或不重要的原因何在？

A：是，話務人員對地方性事務之熟悉度將影響電話之服務節奏，影響電話服務時間及效率，並亦影響鄉親對服務專業度及滿意度。

服務面相關

1. 請提供貴話務中心之基本資料，包含：

(1) 服務項目(除了電話轉接、縣政諮詢、派工、申訴陳情等基本服務外，是否有提供其他進階的服務?)

A：1.協助鄉親全民上網課程線上報名等線上作業。2.旅遊觀光資訊介紹。3.颱風語音宣告。4.傳真服務，包括觀光農場、民宿、旅館資訊及火車時刻表等。(觀光資訊由縣府文化觀光局提供)

(2) 服務時間

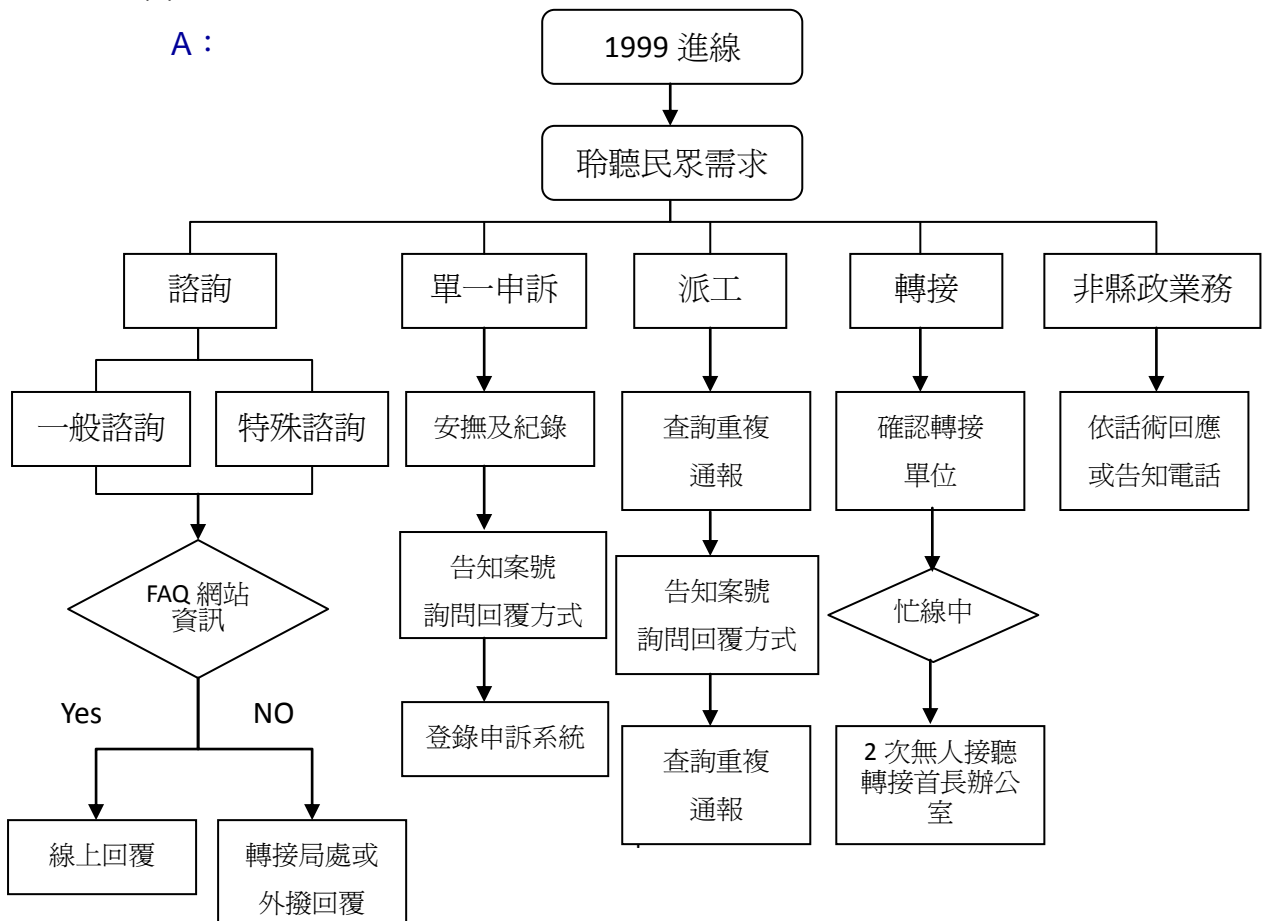
A：平日 07：30—21：00 時，例假日、國定假日 08：00—17：00，全年無休(下班時間電話轉由服務台值班人員接聽，若無法立即回覆之問題則紀錄下來，隔天上班時間再由 1999 話務人員回撥)

(3) 服務語系

A：國語、台語、客語、英語。

(4) 服務流程

A：



(5) 現有客服席次及服務人力

A：話務人員八席 8 人+督導人員一席 1 人。

(6) 系統設備(含基本模組及進階模組)

A：基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)

進階模組 (後送系統、公佈欄、FAQ 系統)

(7) 績效指標

A：(1)服務水準：以 20 秒內專人接通率達 80%為原則(本項指標按日計算)。

(2)掛斷率：每日掛斷率不可高於 5%。

(3)最長等待時間：每日尖峰時間(09:00-18:00)最長等待時間不可超過 3 分鐘，其他時段最長等待時間不可超過 4 分鐘。

(8) 是否有自我檢核機制

A：縣府成立電話禮貌測試小組 (由民政處等 6 處之科長組成)，每日由 1 位測試人員輪流進駐話務中心輪值，監測話務人員接聽電話之服務內容及禮貌。

每月定期將 1999 業務執行及監測 1999 話務人員接聽電話情形提報縣務會議供參。

(9) 通信計費方式

1999市話費率	中華	台灣固網	速博	備註
	一般時段（周一至週五0800-2300，週六0800-1200）為3分鐘1.6元，減價時段（周一至週五2300-0800，週六1200-周一0800）為10分鐘1元	依所選之市話費率計算	每 5分鐘 /1.6元	

1999行動電話通訊費率	大眾	亞太	威寶	中華	台哥大	遠傳	備註
	1.9/分 &0.04元/秒	2.88元/分 (0.048元/秒)	3.6元/分 (0.06元/秒)	3.6元/分 (0.06元/秒)	3.6元/分 (0.06元/秒)	3.6元/分 (0.06元/秒)	除大眾電信外，各業者以實際撥打秒數計費

2. 請問初期整合的業務項目及範疇如何訂定？標準為何？

A：成立任務編組，分別召開 1999 推動委員（三次）暨工作小組（每週）協調會議，與本府各局處確認各項服務實施方式及電話整併範圍。包括諮詢、轉接、申訴及派工四大服務，整合本府總機 15 線及 0800-322150 為民服務專線 1 線。

3. 貴話務中心目前的營運狀況如何？(包含每日話務量、各項指標達成狀況、民眾滿意度...)

A：皆符合服務指標訂立標準

4. 貴話務中心各項業務(轉接、諮詢、通報...等)的話量比例、來電頻率、通話時間？

A：以 98 年 8 月份為例：諮詢佔 14%；轉接佔 78%；平均通話時間約 50 秒-1 分 20 秒間。

5. 貴話務中心在營運期間遇到的最大困難點？如何克服？

A：系統設計與實務使用面之調整修改。

與系統廠商協調，以 User Friendly 為標準進行修正。

6. 最常遇到民眾來電反應的問題是？

A：路面不平與道路坑洞。

7. 貴話務中心遇到話量爆量時的處理方式？

A：啟動加班機制進行人力調度。

管理面相關

1. 請問貴話務中心服務是自營還是委外？(包含營運、系統及場地)

A：勞務委外由本府監督管理，系統承租，場地本府提供。

2. 若為委外，請問貴單位如何管理委外營運廠商？

A：1.由計畫處依合約規定，監督管理督導人員，再由督導負責管理話務人員。

2.承辦單位成立電話禮貌測試小組（由民政處等 6 處之科長組成），每日由 1 位測試人員輪流進駐話務中心輪值，監測話務人員接聽電話之服務內容及禮貌。3.每月定期將 1999 業務執行及監測 1999 話務人員接聽電話情形提報縣務會議供參。

3. 請問貴話務中心整合的電話線路數量？

A：苗栗縣政府原總機-15 線及便民服務專線 1 線-0800-322150。

4. 請問貴話務中心建置時間多長？

A：縣長於 97 年 11 月指示計畫處研議籌辦 1999，97 年 12 月 9 日提報實施計畫，建置經費於 98 年 2 月 9 日完成墊付在案，縣長裁示由 96 年全國乙組招商績效評比第一名獎勵金 1 億元中提撥。各項招標案於 98 年 3 月中旬完成。98 年 4 月 10 日至 4 月 22 日辦理話務人員職前教育訓練。

98年4月20日完成1999軟硬體系統、簡碼開通及人員訓練等各項準備工作，話務中心於4月24日起試接電話。

98年5月5日召開「苗栗縣民家熱線1999」營運記者會，由縣長親自主持，宣告本縣1999正式實施。

5. 請問貴單位在話務中心建置之初的人力及組織是如何規劃的？一線及後勤的比例為何？

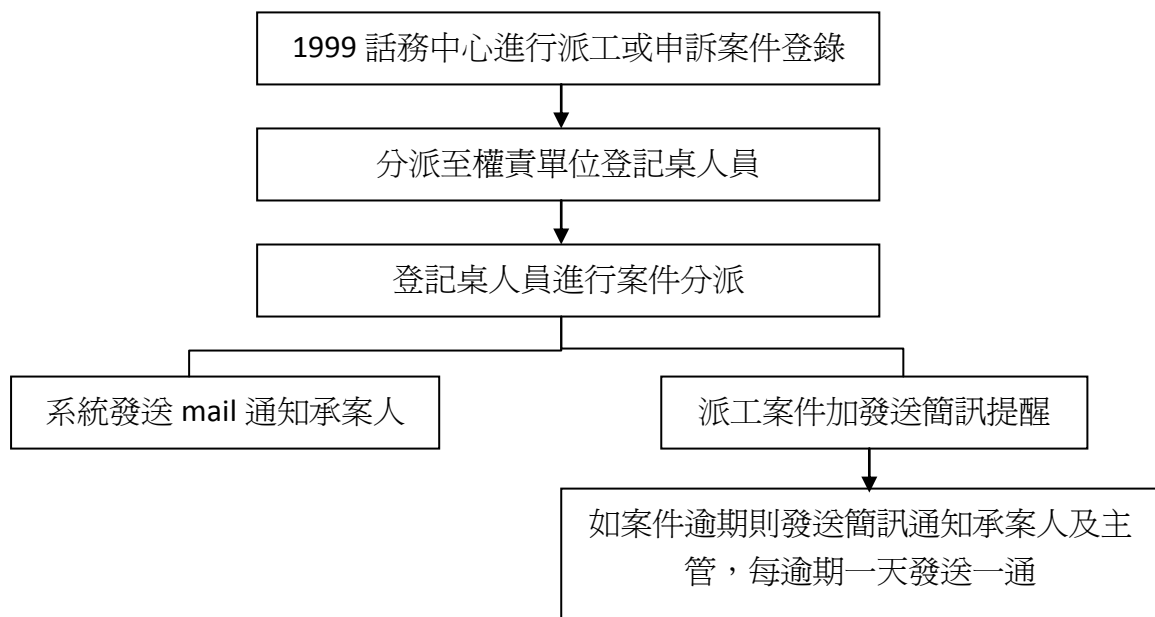
A：人力建置以人口數作為評估。

6. 貴單位話務中心之現有客服席次及服務人力為何？

A：話務人員八席8人+督導人員一席1人。

7. 貴話務中心的後送機制及流程為何？如何管理？是否有追蹤各業務單位後續處理狀況？

A：1.列管稽催流程如下：



2.後送案件均由話務中心追蹤列管辦理情形，如超過時限則於每月縣務會議中提報。

8. 請問貴單位話務中心是否有訂定績效指標(KPI)?

A: 1.服務水準:以 20 秒內專人接通率達 80%為原則(本項指標按日計算)。

2.掛斷率:每日掛斷率不可高於 5%。

3.最長等待時間:每日尖峰時間(09:00-18:00)最長等待時間不可超過 3 分鐘,其他時段最長等待時間不可超過 4 分鐘。

9. 請問貴單位是否有定期產出管理報表?

A:每日日報表及月報表

10. 貴單位針對專線電話服務人員教育訓練的頻次、內容及考核機制為何?

A:一、考核機制:『值績績效』佔總成績的 25%、『出缺勤』佔 25%、『服務品質』佔 40%、『會考成績』佔 5%、『主管考評』佔 5%(總計 100%,不含其他表現特別加/減分)。

二、教育訓練分為:1、職前訓練 4 月 10 日至 23 日,每天 9 小時,共 9 天。

2、在職訓練,98 年 9 月 24 日至 11 月 12 日共 8 週,每週四晚上 2 小時,共 16 小時。

三、教育訓練內容包含:專案簡介、服務觀念心法、專業應對技術、機關組織及業務介紹(由各處處長授課)、系統操作、標準作業流程、情緒管理(ex.同理心訓練,委由生命線辦理)、客訴案件處理、實習總機接聽等。

11. 請問貴單位話務中心服務是否有標準作業流程?制訂基準為何?

A:同服務流程。

12. 貴單位在管理面與行政面各運用哪些資源?(訓練、人力資源系統行政、電話系統、主管)並請列出所有全職員工之相關資料

A:一、教育訓練計畫處主政,本府各局處主管授課、委外系統廠商(勞務、系統、硬體廠商)上課。

二、人力資源系統行政:由計畫處主政,視需要由各局處提供協助。

三、員工資料:督導一名:大學畢業 話務中心經驗 7 年。

話務人員八名:七名大學畢業、一名高中畢業。其中三名有任

職客服中心經驗。

系統面相關

1. 請問貴單位話務中心系統為自建或租賃？

A：勞務委外，管理由計畫處主政，系統承租，場地縣府提供。

2. 貴單位話務中心之系統設備有哪些？

A：(1)基本模組 (交換機、CTI、報表系統、錄音系統)
(2)進階模組 (後送系統、公佈欄、FAQ 系統)

3. 貴單位系統設備的維護時效為何？

A：由得標廠商保固一年，並出具保固切結書。

行銷推廣面相關

1. 請問貴話務中心是否有搭配的行銷推廣？項目？預算？成效？

A：以下是本次苗栗 1999 行銷推廣的內容，預算總共是 56 萬，透過本府委外之施政民調顯示，1999 實施一個月知曉率即有 23%，而 9 月份最新的滿意度調查中，1999 知曉率已有 25%，有一定的宣傳效果，惟未來還有很大的進步空間。99 年度的行銷推廣會以為民服務科的既有預算去作，不會另行編列行銷預算。

宣傳計畫	宣傳範圍
記者會	苗栗全縣
宣傳海報	苗栗縣政府；苗縣縣內各級學校；本府一級、二級機關；警察局、旗下分局、各消防分隊及各派出（分駐）所；台鐵各火車站、苗栗客運各站、國光客運各站、新竹客運各站、全縣各銀行、各郵局、各村里活動中心、中華電信各營運所
折頁 DM	苗栗縣政府；各鄉鎮市公所；各衛生所；各地政事務所；各戶政事務所

人形立牌	苗栗縣政府；苗栗縣政府文化觀光局；各戶政事務所
宣傳布條	各鄉鎮市垃圾車
紀念品 1.L 型文件夾 2. 原子筆	配合縣府各項活動時發送
報紙廣告	中國時報
	自由時報
	聯合報
廣播 (含 30 秒廣播帶一支製作及託播費)	大苗栗廣播 KISS98.3
	亞太廣播電台
	天聲廣告
公車車體廣告 (含素材製作以及託播費)	新竹客運
	苗栗客運
電視插播卡託播 (含 15 秒插播卡一支素材製作及託播費)	中天娛樂台+LS TIME 電影台 15 天
	年代綜合台+緯來育樂台 15 天
網路宣傳	在本府網站置放宣傳資料

2. 請問貴話務中心是否有在貴市(縣)府網站或其它公部門網站上進行宣導？

A：在本府網站置放宣傳資料。

其他

1. 苗栗縣 1999 建置及維運費用：

系統部分：CTI 系統 298 萬，後送系統、知識庫系統、縣長信箱 120 萬

營運部分：98 年 5 月至 12 月，勞務委外費用 300 萬

行銷部分：56 萬

(以上為 98 年度費用)

99 年度預算編列共 600 萬

2. 苗栗縣 1999 在建置過程中遇到的最大問題是跨主管機關的溝通。由於縣內道路部分屬於地方管轄、部分屬於中央管轄，因此在協調上的困難度較高。採取的因應對策為：(1) 向中央爭取，把中央的道路維護經費撥給縣府負責維護，取回管轄權。(2) 1999 直接對應工務局(業務權責單位)而不透過鄉鎮市公所，提升派工案件處理效率。

3. 對於內政部專線整合的建議：
 - (1) 主事者的魄力和重視很重要。
 - (2) 內部機關間的電話溝通所衍生的龐大通話費問題不可不正視，以苗栗縣政府的例子，早在 1999 成立前就已向中華電信爭取府內六碼電話互撥免費，話費比之前省下 30%；後來又採取四碼分機(虛擬號碼)互撥免費，目前府內和一級附屬機關間電話互撥通通免費，未來也將把二級機關和鄉鎮市公所也一起整併進來。
 - (3) 建議內政部應起帶頭作用，將中央與地方的系統整合起來(如：中央與地方戶政系統整合)，另外目前緊急性質(警政和消防)的系統也尚未整合，在業務執行上諸多不便，建議內政部除了整合電話專線外，也能將系統的整合一併考量。