

金門縣政府1999服務熱線作業規範

中華民國100年7月7日府研研字第1000048257號函頒布
中華民國102年11月19日府民自字第1020094237號函修正

一、金門縣政府（以下簡稱本府）為使本府暨所屬各機關（以下簡稱各單位），迅速、確實及有效提供「1999服務熱線」服務，特訂定本作業規範。

二、名詞定義

由本府成立「金門縣政府1999服務熱線話務中心」（以下簡稱話務中心），提供話務服務範圍包括：轉接服務、諮詢服務、陳情服務、派工服務等。

- （一）轉接服務：民眾撥打服務熱線要求轉接單位或人員時，話務人員於協助確認業務、單位、人員之正確性後，協助轉接。若為緊急報案電話，如110、119等業務，請民眾直接撥打110、119報案專線電話；如情況所需，由話務人員啟用三方通話功能，跟聽至通話結束。
- （二）諮詢服務：由話務人員依據各單位提供常見問答資料（以下簡稱FAQ資料庫）做第一線之處理與回覆。如涉及專業法規等事項，話務人員無法立即處理，將轉接至相關業務管理單位處理及回覆。若非本府權責業務，話務人員亦應盡力協助查明權責機關。
- （三）陳情服務：民眾來電陳述有關本縣行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，由話務人員將陳情人基本資料及陳情內容鍵入KM系統列管及分派業管單位處理。若非本府權責業務，話務人員亦應盡力協助陳情人查明權責機關。
- （四）派工服務：民眾來電話反應有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入KM系統列管及分派業管單位處理。若非本府權責業務，如停電、斷訊停話等，話務人員亦應盡力協助，通知相關單位處理，或協助申訴人查明權責機關。

三、各單位權責人員

- (一) 各單位首長應負責督導或指派專責人員督導，督導話務聯繫窗口業務及必要之協調，並督導各項話務服務後續執行品質。
- (二) 各處局話務聯繫窗口：各處局應指派專責人員1名，由相當於本府科長級以上人員兼任，並建立三級以上代理順位，負責話務中心轉接電話之後續處理事宜、陳情、派工服務、FAQ資料更新之分派處理，與緊急事件等業務之聯繫，並督促各業務主管即時處理民眾請求事項。
- (三) 業務主管：指各單位之各科、課主管，負責接聽話務中心轉接來之民眾諮詢電話、陳情服務、派工服務等，並督促業務承辦人提供最新訊息及處理民眾問題。
- (四) 業務承辦人：由各單位之各科、課主管指派熟悉該單位業務之同仁擔任，於規定時限內完成資料更新及回覆民眾問題。

四、轉接服務

- (一) 若為緊急報案電話，如110、119等業務，請民眾直接撥打110、119報案專線電話；如情況所需，由話務人員啟用三方通話功能，跟聽至通話結束，儘可能提供必要之協助。
- (二) 若民眾撥打服務熱線，話務人員確認業務與單位之正確性後，協助轉接。若單位分機忙線，應轉接單位其他鄰線分機，協助接通。若無法順利接通或人員不在，應主動詢問民眾聯絡方式，請單位承辦人回覆民眾。
- (三) 單位人員全部參加會議或外勤之必要時，至少需指定一人留守辦公室，避免電話無人接聽之情形。協助接聽人員應紀錄民眾洽詢事項及聯絡方式，請業務承辦人回覆。
- (四) 非上班時段電話轉接，話務人員應紀錄民眾洽詢事項及聯絡方式，於上班日請業務承辦人回覆。惟若屬業管單位緊急事件，話務人員應連繫該處局主管，主管不在連繫副處局主管或相當於本府科長級以上人員，建立三級以上代理順位。
- (五) 各單位若有電話故障及人員、業務承辦人電話與業務職掌異動情形，應即時通知1999話務中心更新資訊，以確保話務中心轉接電話之正確性。

五、諮詢服務

- (一) 話務人員提供一般性、告知性之諮詢服務，如民眾諮詢涉及行政專業判斷或非縣政服務範圍，應轉接權責單位或機關回覆，或請民眾改撥該權責機關電話洽詢。
- (二) 諮詢服務轉接業管單位之處理方式
 - 1. 話務人員如無法於FAQ資料庫獲得解答，或民眾詢問問題涉及行政專業判斷、無管轄權限回答等情形，則轉接權責單位承辦人回覆，承辦人如無法立即回覆，應先行登錄，待查明後再提供外撥回覆服務。
 - 2. 話務人員若無法確認上述業務承辦人為何者，則轉請該單位話務聯繫窗口專責人員分派。
- (三) 為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各單位配合辦理下列事項：
 - 1. 各單位應提供業務常見問答資料（FAQ），每月定期上網檢視更新FAQ資料庫，內容以口語化方式說明，以達實用性及適切性。就所轄業務內容等各項申請案件內容若有異動，請及時更新並告知話務中心。
 - 2. 若民眾來電事項為FAQ資料庫新增內容，1999話務中心將以「各處局FAQ 新增、修改紀錄表」（附表1）E-mail至各單位話務聯繫窗口專責人員，專責人員再逕分派至業務承辦人填寫，本表須呈核至科室主管，並請於3個工作天內完成並上網更新，回傳真至312366(1999話務中心)。
 - 3. 各單位話務聯繫窗口專責人員（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿，發布於縣府網站，並副知話務中心專責窗口（km1999@mail.kinmen.gov.tw）。
 - 4. 本縣若發生緊急事件（含防災資訊、縣政重大訊息），各單位應於事件發生時，同步副知話務中心；狀況解除時亦同。

六、陳情服務

- (一) 話務人員受理民眾以電話陳述有關本縣行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，由話務人員將陳情人基本資料及陳情內容鍵入KM系統，分派權責業管單位處理，話務人員另再以電話通知業管單位之話務聯繫窗口分派承辦人，各單位依據「金門縣政府處理人民陳情案件作業要點」及KM系統要求時限處理，處理完成後以電話或信函告知陳情人處理結果，並於KM系統填報處理結果後，以電話通知話務中心結案。
- (二) 涉及私權之一般檢舉案件，一律要求檢舉人需留下姓名、聯絡電話及住址等必要資料，方予受理紀錄。涉及公共安全之立即需求，不要求檢舉人具體資料；派工服務亦同。
- (三) 話務中心依據「金門縣政府處理人民陳情案件作業要點」，每月定期將處理結果彙整後呈核。

七、派工服務

- (一) 民眾來電反應有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入KM系統，分派權責業管單位，話務人員另再以電話通知業管單位之話務聯繫窗口派工處理。
- (二) 依案件性質，區分為第一階段及第二階段，承辦人員於接到派工案件後（處理時限自成案後起算），應於各階段處理時限內處理完畢，並即時回報話務中心。
- (三) 派工案件處理時限逾期者，系統於每日上午8時自動以電子郵件對業務主管及處局主管送出稽催訊息。
- (四) 承辦單位於KM系統回覆執行情形，話務中心再以電話告知申訴人處理結果並結案。
- (五) 若有派工爭議問題，得視案件性質逕予改分，若仍無法確定受理單位，則由秘書長裁示。
- (六) 若非本府權責業務，如停電、斷訊停話等，話務人員亦應盡力協助，通知相關單位處理，或協助申訴人查明權責機關，並給予機關單位聯絡方式。
- (七) 話務中心每月定期將處理結果彙整後呈核。本府民政處協助派工案

件列管、稽催、解除列管及考核。

八、電話服務禮貌抽測與滿意度調查

- (一) 為瞭解話務中心接聽電話服務禮貌及應答能力，本府民政處不定期抽測話務中心電話服務禮貌。
- (二) 本府民政處應對整體話務服務進行縣民滿意度調查，以瞭解縣民對於話務服務品質的感受，以作為服務品質改善之參考。

九、話務系統維護與維運

- (一) 本府話務系統由行政處負責維護，各單位如發現系統問題，應於第一時間通報行政處，並副知話務中心。
- (二) 話務人員由民政處統籌調派與管理。
- (三) 話務中心每月應將轉接服務、諮詢服務、陳情服務、派工服務等分類報表、話務統計資料彙整後呈核，以利後端管考。

十、其他規定

- (一) 本府1999服務熱線服務時段為每日08:00-20:00。若災害應變中心發佈一級開設，1999服務時間即調整為24小時全日服務。
- (二) 話務中心分派案件至權責單位，若非該管轄業務請於KM系統回覆說明，俾利由KM系統統一管理。
- (三) 派工案件處理時限請依各單位所填報的「派工案件處理時限表」(附表2)辦理，本表得視實際狀況修正內容，經首長核定後修正之。
- (四) 為鼓勵本府各級人員辦理服務熱線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各機關單位得依「金門縣政府公文處理時限暨逾限懲處標準」、「金門縣政府暨所屬各機關(構)公務人員平時獎懲標準表」、「金門縣政府處理人民陳情案件作業要點」規定辦理獎懲。
- (五) 本府各級人員辦理服務熱線分辦任務應注意民眾隱私資料之保密，對民眾隱私資料保護或分辦任務有重大貢獻及重大疏失者，得專案簽報辦理獎懲。
- (六) 本作業規範未規定之事項，應依本府相關法令規定辦理，如有未盡事宜，得隨時修訂補充之。