

**臺北市政府創意提案會報**  
**提案成效表**

| 提案獎項           | <input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 (請自行勾選參獎獎項)  |             |        |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
|----------------|---|-------------|--------|----------------|--|-----------|--|--------------|---------|----------|--------|-------------|--------|-------------|-------|
| 提案機關           | 臺北市政府資訊處  |             |        |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
| 提案單位           | 應用服務組<br>(主要提案人：李茂欽，其他參與人：陳志明、向秀觀、吳克強、張秀湘)  |             |        |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
| 提案主題           | 行動 1999 服務網－建立多元服務管道、滿足宅世代市政訊息需求  |             |        |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
| 提案緣起           | <p>一、本府 1999 市民當家熱線服務，自 97 年 7 月推出後，非常受到民眾認同，每月使用量屢創新高，並建立約 10,662 筆以上之民眾問題題庫，便於話務中心服務人員提供解答與服務。</p> <p>二、有鑑於現今網路服務無遠弗屆，民眾手持行動電話、PDA 及筆電皆具備上網功能，且網路相較於電話客服，可提供低成本大量連線服務之特性，本處於自 97 年 11 月底啟用「1999 服務網」，提供網路電話、常見問答集(問題題庫)、1999 案件查詢等服務：</p> <p>(一) 1999 網路電話<br/>民眾可使用 1999 服務網之網路電話服務撥電話至 1999 話務中心，節省 1999 話務中心之通信費用成本。</p> <p>(二) 常見問答集(問題題庫)、1999 案件查詢<br/>民眾可藉由常見問答集所累積之問題題庫，自行於網頁上搜尋所關心之問題，並即時獲得解答。亦可使用 1999 案件查詢之服務，隨時關心案件進度，不必凡事撥打電話至 1999 話務中心詢問，減輕話務人員及市府同仁工作負荷。</p> <p>三、本府 1999 服務網站，自 97 年 11 月 30 日啟用至 99 年 2 月 28 日止，網站造訪人次共計 14 萬 1,007 人次，平均每月約有 1 萬 3,606 人查詢 FAQ，每月約有 1 千通網路電話(實施成果如下表)。</p> <table border="1" data-bbox="504 1637 1406 1966"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="504 1637 778 1700">1999 常見問答集 FAQ</th> <th colspan="2" data-bbox="783 1637 1406 1700">1999 網路電話</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="504 1706 778 1818">FAQ 總點閱數(人次)</td> <td data-bbox="783 1706 986 1818" style="text-align: center;">204,094</td> <td data-bbox="991 1706 1161 1818">總發話通數(通)</td> <td data-bbox="1166 1706 1406 1818" style="text-align: center;">16,158</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 1825 778 1966">平均每月點閱數(人次)</td> <td data-bbox="783 1825 986 1966" style="text-align: center;">13,606</td> <td data-bbox="991 1825 1161 1966">平均每月發話通數(通)</td> <td data-bbox="1166 1825 1406 1966" style="text-align: center;">1,077</td> </tr> </tbody> </table> <p>(自 97 年 11 月 30 日啟用至 99 年 2 月 28 日止，1999 市民當</p> |             |        | 1999 常見問答集 FAQ |  | 1999 網路電話 |  | FAQ 總點閱數(人次) | 204,094 | 總發話通數(通) | 16,158 | 平均每月點閱數(人次) | 13,606 | 平均每月發話通數(通) | 1,077 |
| 1999 常見問答集 FAQ |   | 1999 網路電話   |        |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
| FAQ 總點閱數(人次)   | 204,094   | 總發話通數(通)    | 16,158 |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |
| 平均每月點閱數(人次)    | 13,606  | 平均每月發話通數(通) | 1,077  |                |  |           |  |              |         |          |        |             |        |             |       |

家熱線話務人員接聽總進線量為 241 萬 1,386 通，每月平均進線量為 16 萬 759 通。)

本 1999 服務網已於該段期間達成下列成果：

(一) 舒緩 1999 話務中心每月 8.46% 話務進線量。

(二) 減少本府約 10% 通信費用財務支出。

(三) 每月節省話務人力約 85 人天。

(詳簡報說明)

四、本計畫預計將 1999 話務中心所接收民眾反映之市政問題及重要事件，經相關分析、彙整、篩選訊息後，結合本處所開發之「家戶即時通」、「LBS 適地性資訊服務」及「簡訊服務」，提供市民緊急事件、重要市政訊息等網頁發佈及訊息派送服務，並計畫透過時下流行且會員量已具規模之微型網誌 (Facebook、Twitter、Plurk、Space) 傳遞及接收訊息。行動 1999 服務網期以更即時且正確的方式將重要訊息傳遞給民眾，提供最快速、智慧且貼近民眾需求之主動式服務。

五、本計畫期透過多元且主動式服務，提供下列創新服務指標：

(一) 訊息個人化、民眾容易取得：依據市民所提供的資料提供貼近市民需要的個人化訊息服務，民眾只需簡單註冊即可。

(二) 多管道通知方式、讓市政訊息直達民眾：提供網站訊息公告、email、手機簡訊、MSN 即時訊息、Facebook、Twitter、Plurk 等多管道訊息接收方式，讓市政訊息直達民眾。

(三) 提高訊息有效性、提升市民滿意度：透過民眾主動提供個人聯絡資訊及個人資料比對，依服務項目、所在區域提供不同的訊息通知方式及通知頻率，正中訊息發佈目標族群，提高訊息使用率，讓市民能夠在最需要的時間內獲得即時且正確的訊息。

六、本計畫為全國首創，相較於全國各縣市僅推動 1999 話務服務，1999 服務網除整合現有系統服務、活化民眾問題庫資料，以舒緩 1999 話務進線量外，率先將市政服務經營方向朝向會員個人優化與深化的主動式服務，將先前民眾訂閱訊息的單向模式改由市府與民眾「雙向互動」模式，民眾除自行訂閱市政訊息外，本府也可主動發布切合民情且正確之訊息，以提供「服務無距離、資訊無時差」的全能便民服務為目標。

實施過程  
及投入成本

一、實施計畫

(一) 行動 1999 服務網計畫提供下列訊息

1. 1999 話務中心受理之市政問題及重要事件。
2. 本府需於網頁發佈或通知特定族群之訊息，包括：
  - (1) 緊急事件，如颱風、地震災情通報及公共衛生通知等訊息。
  - (2) 重要市政訊息及服務，如交通路況、施工、停水等訊息。
  - (3) 生活行事曆，如文化展演、節慶活動、就業資訊、觀光旅遊等訊息。

## (二) 行動 1999 服務網之行銷策略

由 1999 話務人員或機關發布之訊息進行分析、彙整、篩選後，將訊息利用多元管道發布展示、訊息訂閱以及由網友轉載分享的口碑式行銷，讓與民息息相關之市政訊息能夠即時、正確地被民眾取得或搜尋，以舒緩 1999 話務進線量，進而引起民眾認同、提高施政滿意度，並利用網路無國界之特性，讓境外旅客也能輕易在 1999 服務網獲得有關臺北市相關資訊，達到城市行銷之目的，讓民眾覺得「當臺北市民真好！」。

### 執行策略：

1. **整合既有系統服務，轉化成創新服務：**整合 1999 服務網、LBS、簡訊、微型網誌等既有系統服務、活化民眾問題庫資料，以線上查詢服務，舒緩 1999 話務進線量。
2. **多元管道主動式訊息通知、讓市政訊息直達民眾：**提供網站訊息公告、email、手機簡訊、MSN 即時訊息、Facebook、Twitter、Plurk 等多管道訊息接收方式，且利用微型網誌轉載分享之社群行為，讓訊息不斷地被轉載、分享。
3. **網頁搜尋區域訊息：**依服務項目、所在區域提供訊息，正中目標族群，提高訊息有效性。
4. **會員訂閱、訊息個人化：**透過民眾主動提供個人聯絡資訊及個人資料比對，提供不同的訊息通知方式及通知頻率，民眾訊息不漏接。

## 二、實施過程

本計畫規劃建置及整合下列機制：

### (一) 建置訊息及事件登錄發佈之後台管理功能

1999 話務中心所接收民眾反映之市政問題及重要事件，經相關分析、彙整、篩選訊息後，將需公佈民眾周知之訊息匯入 1999 服務網平台，以進行前台訊息發佈作業。

### (二) 整合即時訊息通知系統

結合家戶即時通，使用該系統已開發之派送管道 (E-mail、MSN Alert、Fax out 及簡訊)，及透過該系統 99 年度規劃介接之微型網誌 (Facebook、Twitter、Plurk 等服務)，傳遞及

接收訊息。

**(三) 提供臺北市緊急事件、重要訊息查詢服務 (LBS)**

民眾於 1999 服務網輸入地址、地標等，即可搜尋周遭發生之重要事件及相關訊息，於網頁呈現重要訊息及事件清單，並結合 LBS 於地圖標示事件發生地點，準確掌握訊息範圍。

**三、投入成本**

**(一) 1999 服務網**

| 期程                     | 建置成本      |
|------------------------|-----------|
| 第 1 階段<br>(97/9-97/12) | 82,500 元  |
| 第 2 階段<br>99 年         | 337,500 元 |

**(二) 「家戶即時通」服務**

| 期程   | 建置成本      |
|------|-----------|
| 97 年 | 96,416 元  |
| 98 年 | 465,413 元 |

**(三) 「LBS 適地性資訊」服務**

| 期程   | 建置成本        |
|------|-------------|
| 97 年 | 2,420,249 元 |
| 98 年 | 1,582,406 元 |

**實際執行效**

**一、實施成效說明**

截至 99 年 2 月 28 日止網路市民會員量為 189,887 人，每月約有 12.64%會員(約 24,006 人次)登入市府網站進行市政論壇、查詢、申辦、申訴等動作，表示為關心市政對市政建設有期許、關心市政訊息之民眾，且為網路社群、論壇、行動通信等資訊使用者，以此作為啟用服務後之潛在客戶群。

**二、整體量化效益**

**(一) 減輕本府 1999 話務中心每月 14.9% 進線量**

啟用本服務後，首先約 12.64%網路市民會員(含家戶即時通訂閱)，可透過本服務查詢 FAQ 或接收訊息，以獲得市政解答，可舒緩 1999 每月 14.9%話務進線量。(24,006 人次 /160,759 進線量 x100%=14.9%)

**(二) 減輕本府機關人員公務處理人力 320 人天/每日**

自 97 年 11 月 30 日啟用至 99 年 2 月 28 日止，每月平均進線量為 16 萬 759 通，平均約有 20%會成立案件後送至機關。啟用本服務後，可減少案件成案數，既可減輕本府機關人員公務處理人力達 320 人天/每日。(24,006 人次 x20%成案率 x2 個工作人天/30 天=320 人天/每日)

### (三) 最多可節省本府話務中心 25% 通信費用

自 97 年 11 月 30 日啟用至 99 年 2 月 28 日止，民眾利用 1999 服務網查詢或經由撥打網路電話取得問題解答，已替本府話務中心節省約 41 萬元通信費用成本，減少約 10% 財務支出(以每 3 分鐘 1.6 元計，(204,094 人次+16,158 通) $\times$ 1.6=410,003)。啟用本服務後每月最多約可減少 15% 通信費用支出。(24,006 人次 $\times$ 1.6=38,409.6 元/(3,858,217.6/15 月))

### 三、 整體質化效益

#### (一) 增加市政服務的即時性、便捷性，提升市民滿意度

未來 1999 服務網藉由資訊資源整合，將囊括包括民眾反映之市政問題及重要事件、本府各機關資訊、生活資料庫等市政訊息，由市府主動與民眾「雙向互動」之模式，期能達到民眾只需上網查詢、接收訊息或是撥打一次電話，問題就可獲得解決，增加市政服務的即時性、便捷性，提升市民滿意度。

#### (二) 增加民眾溝通意願、提升對民眾需求的掌握

目前本府 1999 市民熱線的來電量呈現持續穩定成長，顯示民眾願意透過 1999 與市府溝通，1999 服務網更進一步將民眾反映之市政問題及重要事件等資訊轉化為有效益、可再加強、利用之訊息，且提供更多元的市政溝通管道(Facebook、Twitter、Plurk 等服務)傳遞及接收資訊，有助於掌握民眾需求，並可作為施政之參考。

#### (三) 增加市民、域外旅客生活便利性，達到城市行銷之目的

民眾可藉由 1999 網站「LBS 適地性資訊」查詢服務，查詢包括本市城市特色、市政服務、活動訊息、旅遊景點等服務主題資訊，並可獲知本市緊急事件、重要市政服務等訊息，更可進一步透過個人化的訂閱設定，將所需要的資訊打包，增加市民或域外旅客生活便利性，並可吸收更多境外人士瞭解臺北、進而至臺北市觀光、旅遊與消費，達臺北市城市行銷之目的。

#### (四) 加強本市對於犯罪等事件監控，保障民眾生命、財產之安全

透過即時訊息通知，以及緊急事件、重要市政訊息查詢服務，市民可及時獲知關係切身利益之資訊，預做處置及防範，保障個人權益，以及生命、財產之安全無虞。

相關附件

<附件 1>服務簡介 1 份

聯絡窗口

姓名：李茂欽

電話：1999 轉 2852

Email：ic-morgan@mail.taipei.gov.tw