

臺北市政府「1999臺北市民當家熱線」大事紀一覽表

時間	事項	備註
113. 08. 30	113年8月30日修正及函頒1999臺北市民當家熱線服務實施計畫，自113年10月1日起實施。	
113. 08. 20	113年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
113. 07. 31	話務中心軟硬體設備升級。	
113. 07. 26	1999手語視訊公共服務點新增臺北市立聯合醫院和平婦幼院區(婦幼)。	
113. 05. 23	召開113年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
113. 05. 22	113年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
113. 03. 15	113年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
113. 03. 07-04. 30	113年話務服務基礎班。	
112. 12. 11	1999話務中心視障話務小組新增觀光傳播局諮詢服務。	
112. 11. 17	112年度第4期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
112. 11. 18	112年度1999話務中心異地備援演練。	
112. 10. 30	1999話務中心視障話務小組新增文化局諮詢服務。	
112. 09. 20-10. 26	112年話務服務進階班。	
112. 09. 19	112年9月19日修正及函頒1999臺北市民當家熱線服務實施計畫，自112年10月1日起實施。	
112. 08. 21	1999話務中心視障話務小組新增民政局諮詢服務。	
112. 07. 24	112年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
112. 05. 23	112年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
112. 05. 11	召開112年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
112. 03. 21-112. 04. 28	112年度「話務服務基礎班」訓練	
112. 03. 15	112年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
111. 12. 20	111年第4期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
111. 12. 10	111年度1999話務中心異地備援演練。	
111. 09. 26-111. 10. 12	111年話務服務進階班。	

時間	事項	備註
111.08.30	111年第3期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
111.06.14	111年第2期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
111.05.25-111.08.01	台北通撥打1999網路電話5月25日上線測試，8月起正式啟用。	
111.04.27-111.05.11	111年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議（書面審查）。	配合本府防疫政策，改為書面審查。
111.03.15-111.04.18	111年度「話務服務基礎班」訓練。	
111.03.09	111年第1期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
111.02.22	111年2月22日修正及函頒1999臺北市民當家熱線服務實施計畫，自111年3月1日起實施。	
110.12.07	110年第4期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
110.12.04	110年度1999話務中心異地備援演練。	
110.08.24-11.10	110年話務服務進階班。	
110.08.18	110年第3期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
110.05.21	召開110年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
110.03.10-05.03	110年話務服務基礎班。	
110.05.12	110年第2期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
110.02.18	110年第1期「1999手語話務人員手語能力再加強研習班」。	
109.12.16	109年度第12期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.11.30	獲頒勞動部第18屆金展獎進用身心障礙者工作績優機關「優良事蹟獎」。	
109.11.21	109年度1999話務中心異地備援演練。	
109.11.19	109年度第11期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.10.20	109年度第10期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.09.10-11.27	109年度1999話務人員紓壓課程。	配合課程調整，自109年後不再單獨辦理紓壓課程。
109.09.09	109年度第9期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.08.12	109年度第8期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.08.01-09.30	109年度「1999機關備援人員入門訓練」臺北e大線上課程。	

時間	事項	備註
109.07.28	榮獲工商時報2020臺灣服務業大評鑑縣市政府便民專線類服務優良銀獎。	
109.07.08	109年度第7期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.06.17	109年度第6期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.05.20	109年度第5期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.05.20	召開109年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
109.04.22	109年度第4期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.03.04	109年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.02.19	109年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
109.01.15	109年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.12.18	108年度第12期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.12.02	榮獲遠見雜誌2019服務業大調查「1999便民專線類」冠軍。	
108.11.10	108年度第11期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.11.06	榮獲勞動部第17屆金展獎之身心障礙者績優單位「優良事蹟獎」。	
108.10.23	108年度第10期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.09.18	108年度第9期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.08.29	教育部2-4歲育兒津貼與臺北市學齡前相關補助教育訓練。	
108.08.07	108年度第8期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.07.03	108年度第7期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.06.19	108年度第6期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.05.15	108年度第5期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.05.08	召開108年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
108.04.24	108年度第4期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.03.11-108.04.12	108年度「話務服務基礎班」訓練。	

時間	事項	備註
108.03.06	108年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.02.20	108年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
108.01.23	108年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.12.20	1999臺北市民當家熱線以「臺北市環保議題市民反映與處理機制」為主題參與2018臺北上海城市論壇之環保與市民服務分論壇。	
107.12.15	107年度1999話務中心異地備援演練。	
107.12.13	107年度第12期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.12.04	勞動部頒發金展獎之身心障礙者績優單位「優良事蹟獎」。	
107.11.21	107年度第11期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.11.08-107.11.23	107年度1999話務人員紓壓課程。	
107.10.22	107年度第10期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.09.21	修正及函頒1999臺北市民當家熱線服務實施計畫。	
107.09.19-107.10.08	107年度「1999話務服務進階班」訓練。	
107.09.19	107年度第9期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.08.15	107年度第8期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.07.11	107年度第7期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.06.30	世新大學行政管理學系學生實習結束。	
107.06.20	107年度第6期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.05.23	107年度第5期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.05.01	召開107年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會。	
107.04.25	107年度第4期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.03.13-107.04.25	107年度「話務服務基礎班」訓練。	
107.03.14	107年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.03.11	世新大學行政管理學系學生實習開始。	
107.03.01	以「1999服務流程優化」為主題報名參加本府精實管理專案第2梯次，並榮獲第1名佳績。	

時間	事項	備註
107.02.07	107年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
107.01.17	107年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.12.20	106年度第12期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.11.22	106年度第11期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.11.12	106年度1999話務中心異地備援演練。	
106.10.16-106.11.10	106年度「1999話務服務進階班」訓練。	
106.10.25	106年度第10期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.09.20	106年度第9期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.09.01	「1999臺北市民當家熱線」話務服務作業規範於106年9月1日起停止適用,「1999臺北市民當家熱線服務實施計畫」於106年9月1日生效並自即日起實施,派工服務調整為22項。	
106.08.23	106年度第8期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.07.12	106年度第7期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.06.21	106年度第6期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.05.24	106年度第5期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.05.22	召開106年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
106.04.25	106年度第4期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.03.15	106年度第3期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.03.13-04.28	106年度「話務服務基礎班」訓練。	
106.02.15	106年度第2期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
106.01.25	106年度第1期「1999手語話務人員手語能力再加強教育訓練」。	
105.12.07	105年度第12期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.12.02	勞動部頒發金展獎之身心障礙者績優單位「優良事蹟獎」。	
105.11.23	105年度第11期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.10.26	105年度第10期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	

時間	事項	備註
105.11.09-11.23	105年度1999話務人員紓壓課程。	
105.11.13	105年度1999話務中心異地備援演練。	
105.09.20-11.17	105年度「1999話務服務進階班」訓練。	
105.09.14	105年度第9期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.08.17	105年度第8期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.07.06	105年度第7期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.06.20	105年度第6期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.05.23	105年度第5期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.05.03	召開105年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
105.04.12-06.07	105年話務服務基礎班。	
105.04.11	105年度第4期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.03.13	105年度第3期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.02.03	105年度第2期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
105.01.21	105年度第1期「1999手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」。	
104.12.25	104年12月25日函頒修訂『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範，自105年1月1日起實施，派工服務調整為23項。	
104.11.20	榮獲勞動部頒發金展獎之身心障礙者績優單位「優良事蹟獎」。	
104.11.11-12.04	104年度1999話務人員紓壓課程。	
104.09.21-11.27	104年度「1999話務服務進階班」訓練。	
104.10.08	1999派工資料正式於臺北市政府資料開放平台(data.taipei)上架，資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點。	
104.09.01	中華電信放心講客戶撥打1999市民熱線，自104年9月1日起，調整為語音通信費免費。	
104.07.09	新一代之1999派工系統完成首次介接本市應變中心開發之防救災作業支援系統，於應變中心開設期間提供即時災情統計數據，以利應變中心掌握即時災情狀況。	
104.05.13	104年5月8日函頒修訂『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範，自104年5月13日起實施，另派工服務調整為26項。	

時間	事項	備註
104.04.15-06.08	104年度「1999話務服務基礎班」訓練，包含「話務基礎核心課程」及「值機演練操作課程」。	
104.04.10	召開104年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
103.12.09-12.12	1999話務人員紓壓課程。	
103.11.25	榮獲勞動部頒發金展獎之「視障電話值機績優單位獎」。	本次公部門市民服務專線中，唯一以進用視障勞工獲獎的單位。
103.09.26-12.16	103年度「1999話務服務進階班」訓練。	
103.08.08	召開103年度本府「1999臺北市民當家熱線」派工業務檢討會議。	
103.07.03	1999優化六週年。	
103.05.01	新增10個派工項目，共31項市政業務可即時派員處理。	
103.04.15-06.27	103年度「1999話務服務基礎班」訓練，包含「話務基礎核心課程」及「值機演練操作課程」。	
103.04.01	「1999臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務正式啟用。	ID:taipeicity1999
102.11.21-22	話務人員同理心課程訓練。	
102.11.01	預付卡撥打1999臺北市民當家熱線享免付費的服務。	臺北市政府率全國之先！
102.11.01	1999臺北市民當家熱線獲102年11月號遠見雜誌服務業大調查1999便民專線類冠軍。	
102.09.14	102年度失智症專案服務計畫之24小時關懷專線計畫教育訓練。	
102.8.28-9.13	話務服務備援人員進階班訓練。	
102.08.27	辦理一梯次「1999地理資訊系統外部資料介接應用研習班」。	
102.07.24-26	102年度防汛課程。	
102.05.14-16	辦理五梯次派工系統研習班（管理二梯、基礎三梯）。	
102.05.06-24	話務服務基礎班。	
102.03.20	102年度1999 GIS 平台一般使用者操作訓練班。	
102.03.15	102年度1999 GIS 平台圖資管理者訓練班。	
101.12.27	「1999臺北市民當家熱線」為擴大服務聽障朋友，新增聯合醫院、圖書館、美術館、捷運站等27處手語視訊服務據點，自101年12月27日起上線服務，連同已經設立的46處公共服務點，共計73處。	
101.11.07-12	話務人員同理心課程訓練。	
101.10.11-31	話務服務備援人員進階班訓練。	

時間	事項	備註
101. 08. 09	舉辦1999視障話務小組啟動記者會，1999視障話務小組正式上線服務。	
101. 08. 01-02	啟動局處緊急備援機制。	
101. 07. 04	1999話務中心視障工作小組於7月4日起試辦營運。	
101. 06. 06	世新大學行政管理學系學生實習結束。	
101. 05. 02-03	辦理四梯次派工系統研習班（管理和基礎各二梯）。	
101. 03. 20-6. 21	話務服務備援人員基礎班訓練。	
101. 03. 09-18	辦理1999手語視訊服務體驗活動（共2場次）。	
101. 03. 01	世新大學行政管理學系學生實習開始。	
101. 02. 17	函頒修訂後「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」1份，自函頒日起實施。	府研話字第10130183200號
101. 02. 15	1999話務中心正式進用12名視障話務人員。	
101. 01. 01	提供每日24小時全年無休之手語視訊服務。	
100. 11. 30	參與2011FutureGov 臺灣論壇，並獲頒亞太公共組織前50強（FutureGov-Top-50）獎座。	
100. 10. 25	1999臺北市民當家熱線獲未來政府雜誌評選為亞太公共組織前50強（FutureGov-Top-50）。	
100. 09. 29	「2011臺北世界設計大展暨大會」話務服務於100年9月29日正式上線服務。	
100. 09. 28	1999臺北市民當家熱線入圍2011年未來政府評獎（FutureGov-Awards）之連結性政府（Connected-Govt）與業務流程改善（Business-Process）等兩個獎項。	
100. 09. 27-10. 21	話務服務備援人員進階班訓練。	
100. 09. 01	世界設計大展話務人員訓練。	11名新進人員訓練
100. 08. 10	「1999臺北市民當家熱線」參與第三屆行政院政府服務品質獎成果發表會。	高雄榮民總醫院高雄場次
100. 07. 20	銘傳大學公共事務學系學生實習結束。	
100. 06. 28	臺北市政府研考會於本府市政會議，將「1999臺北市民當家熱線」本年度獲頒獎項榮譽獻獎。	
100. 06. 27	銘傳大學公共事務學系學生實習開始。	
100. 06. 22	行政院服務品質獎頒獎。	
100. 06. 09	「1999臺北市民當家熱線」榮獲香港亞太顧客服務協會（APCSC）頒發「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個傑出顧客關係服務獎項。	
100. 06. 03	「1999臺北市民當家熱線」榮獲行政院研考會第三屆「政府服務品質獎」（服務規劃機關）。	

時間	事項	備註
100.04.26-04.27	辦理四梯次派工系統研習班。	
100.04.22	行政院研考會第三屆「政府服務品質獎」實地評審。	
100.03.18	「1999臺北市民當家熱線」入圍行政院研考會第三屆「政府服務品質獎」決審機關。	
100.03.15-05.13	話務服務備援人員基礎班訓練。	
100.01.12	召開防制民眾濫用「1999臺北市民當家熱線」座談會。	邀請法律學者、中央及地方政府專家共同討論。
100.01.07	函頒修訂後「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」1份，自函頒日起實施。	府研話字第09935167900號
99.11.23-12.03	話務服務備援人員進階班訓練（第二期）。	
99.11.21-12.05	辦理1999手語視訊體驗團（共8場次）。	假日舉辦。
99.11.03-12	話務服務備援人員進階班訓練（第一期）。	
99.09.21	頒獎表揚本府各機關支援1999話務服務特優人員。	
99.09.16	函頒修訂後「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」1份，並訂於99年9月20日起實施。	
99.08.20	2010臺北國際花卉博覽會客服上線服務。	
99.06.02	本府「1999臺北市民當家熱線」榮獲「香港亞太顧客服務協會」頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎—年度最佳公共服務獎」。	
99.06.01	「1999臺北市民當家熱線」Skype手語視訊服務正式啟用，歡迎有服務需求之聽障朋友至本市12區公所、12戶政事務所、6地政事務所、12健康服務中心、市政大樓1樓東北區社會局停車證申辦處、市政大樓市民上網區、本市勞動力重建運用處與承德就業服務站使用手語視訊設備與1999手譯員聯繫。	聽障朋友亦可透過個人電腦的Skype軟體與1999手譯員聯繫。
99.04.26	市府各機關1999話務備援人力分梯次支援1999服務。	
99.03.16	以府研話字第09930667500號函頒修正「1999臺北市民當家熱線」緊急應變計畫。	自函頒日起實施。
99.03.15	辦理本府各機關備援話務人員99年度基礎訓練。	
99.03.12	以府研話字第09930710300號函頒修正「1999臺北市民當家熱線話務服務作業規範」。	99.3.19起實施。
99.02.26	研考會話務管理組組長等人，赴香港參加亞太顧客服務協會（APCSC）舉辦2009年傑出顧客關係服務獎（最佳公共服務）評選。	
99.02.02	社會局社會救助科與社會工作科代表至話務中心提示「99年度社會局春節弱勢關懷服務措施」話務注意事項。	
99.02.01	Skype手語視訊試辦服務啟動。	本會與PChome、中華民國啟聰協會、本府資訊處、

時間	事項	備註
		本府社會局、本市就業服務中心共同合作試辦推廣。
98.12.09 98.12.10 98.12.16 98.12.17	自殺防治中心至話務中心講授「辨識自殺高風險群之初步認識」及「自殺防制相關課程」。	
98.12.03	社會局社會救助科股長至話務中心講授「提升話務人員遊民處理相關知能課程」。	
98.11.25-27	提升1999話務人員停車管理相關規定知能研習。	邀請本市停管處副組長擔任講師講授本次課程。
98.11.12	98年1999備援人員進階教育訓練受訓結束。	
98.11.02	手語視訊試辦服務啟用。	本府研考會與 IBM、中華民國啟聰協會、本府資訊處、本府社會局、本市就業服務中心共同合作試辦，試辦期為3個月。
98.10.19-30	「手語視訊人員」教育訓練。	
98.10.01	1999臺北市民當家熱線改為免付費專線。	
98.09.29	本府各機關1999備援話務人員進階教育訓練開始。	
98.09.28	1999服務行銷----婆婆媽媽體驗團。	邀請藝人寶媽、鍾欣凌擔任一日話務人員，行銷1999臺北市民當家熱線。
98.09.24	市府服務品質獎評審。	評審委員蒞臨話務中心考評。
98.09.22	參與 ICT 國際論壇。	1999臺北市民當家熱線設有業務介紹攤位。
98.09.19	參與消防局防災宣導及國際無車日活動宣導。	1999臺北市民當家熱線設有業務介紹攤位。
98.08.17-28	銘傳大學行政管理系（大學部）學生實習。	暑期實習
98.07.20-31	銘傳大學行政管理系（大學部）學生實習。	暑期實習
98.07.06-17	銘傳大學行政管理研究所學生實習。	暑期實習
98.07.01-31	東吳大學政治系（大學部）學生實習。	暑期實習
98.03-06	世新大學行政管理系（大學部）學生實習。	97學年度下學期實習課程。
98.03-06	政治大學公共行政系（大學部）學生實習。	暑期實習
98.05.19 98.05.20 98.05.27	辦理三場1999話務人員紓壓研習班。	邀請馬偕紀念醫院臨床心理師擔任講座。
98.05.15	以府研話字第09831750900號函頒修正「1999臺北市民當家熱線話務服務作業規範」。	98.6.1起實施。
98.05.11	新工處「道路側溝溝蓋損壞」、水利處「河濱自行車道破損」、交工處「交通標誌損壞、傾斜」等三項新增派工服務上線。	

時間	事項	備註
98.03.03	為公開表揚民眾踴躍撥打「1999臺北市民當家熱線」參與公益性質案件通報，本會首度辦理1999派工通報獎勵計畫，自97年度派工案件資料庫遴選9位熱心市民頒發感謝狀與紀念品。	
98.01.26	配合臺北市立動物園大貓熊館（新光特展館）正式對外開放，及每日限額1萬9千2百個參觀團團圓圓之名額數，臺北市民當家熱線特別啟用「1999轉8800」之大熊貓參觀餘額語音查詢服務，提供民眾隨時隨地了解大貓熊館入場名額。	
98.01.01	本府1999話務中心自98年度起，因應民眾踴躍撥打，話務人員席次再擴充至80席，以維持市民熱線之服務品質。	委外人力共計88名。
97.11.11	正式啟用「1999臺北市民當家熱線」之行動電話簡訊結案通知。	
97.11.03	以府研四字第09734261000號函頒布「1999臺北市民當家熱線話務服務作業規範」，原「1999市民熱線話務服務作業規範」停止適用。	
97.07.03	優化後的第2代市民熱線1999-「1999臺北市民當家熱線」正式啟用。	客服席次擴充至60席。整併16條0800電話及2條專線電話業務。提供16項派工業務。
97.06.23	以97.6.13府研三字第09732231700號函，函知相關機關（19機關）有關0800免付費電話與非0800為民服務電話整併事宜。	公文內容主要為「請各相關機關配合97年7月5日起，進行語音宣告知市民業務服務將轉由1999受理，該0800及非0800於平行保留3個月後停話。
97.06.16	市長主持「1999市民熱線優化計畫」第二次專案會議，邀集16項派工案件之負責機關於正式啟用前確認各機關執行模式和應變機制。	
97.06.08	本府位於莊敬路之新設話務中心裝修完工。	
97.05.08-20	由本府研考會與資訊處共同舉行6場「0800及非0800業務電話訪談會議」，邀本府交通局、警察局、交通警察大隊、稅捐處、自來水事業處、環保局及衛生稽查大隊、政風處、交工處、教育局、工務局、水利處、新工處、公園處、衛工處、勞檢處、本市家庭暴力暨性侵害防治中心、動檢所、社會局等機關進行電話整併研商。	
97.05.07	市長主持之「1999市民熱線優化計畫」專案會議，向各機關宣示強力落實1999相關政策	

時間	事項	備註
	(介紹本案政策概述、16項派工案件之處理時限與流程、初步擬定之管制方式等)。	
97.04.28	本府位於莊敬路之新設話務中心裝修工程開始動工。	
97.04.16-23	以97.4.16北市研三字第09731276900號開會通知單，邀請本府資訊處、秘書處、消防局、公管中心，研商「1999市民熱線優化專案」權責分工與98年度預算編列原則。本案會議紀錄以97.4.24北市研三字第09731342000號函知相關與會機關。	
97.04.14-25	以97.4.15府研三字第09731259400號函知相關機關，為推動「1999市民熱線優化專案」並引入18項核心服務項目，請相關機關配合提報各項派工案件之處理流程圖、單一窗口作業人員名單，督導人員名單。	
97.03.12-19	由本府研考會及資訊處共同舉辦4場1999新「派工系統」展示說明會，邀集16項派工案件之執行機關(含秘書處市民服務組、現行話務中心勞務廠商代表、自來水處、環保局、環保局衛生稽查大隊、民政局、區公所代表、水利處、警察局、交通警察大隊、公園處)共同試用與研商修改方向。	
97.03.10-08.31	由本府資訊處主辦1999市民熱線優化專案之電信與資訊系統建置招標案。	<p>招標作業期程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 3.10-3.14 公開閱覽。 ● 3.24-4.4 公告招標(等標期)。 ● 4.4-4.10 決標/議價/簽約。 ● 4.11-8.31 建置、系統需求訪談與教育訓練。
97.02.26	由本府資訊處主辦，特邀相關廠商與會舉行本案廠商說明會。	由本府資訊處主辦，本會應邀列席。
97.02.19	由本府資訊處主辦，邀請本會、秘書處、公管中心、市立聯合醫院，針對災害應變中心(EOC)1999話務系統與市政大樓相關系統介接舉行研商會議。	
97.02.04-12	本府研考會委託本府資訊處代辦本府「1999市民熱線優化專案」新設話務中心電信與相關資訊設施採購相關事宜(含建置與驗收)。	考量本案建置項目之專業性，依政府採購法第40條第1項委請本府資訊處辦理。
97.02	本府位於莊敬路之新設話務中心委託廠商進行相關裝修工作設計。	

時間	事項	備註
97.01.18-25	為辦理本府「1999市民熱線優化專案」新設話務中心電信與相關資訊設施採購作業，專簽市長核定動支97年度第二預備金。	本案預算金額及相關明細評估，係由本府資訊處提供。
97.01.14-18	以97.1.17府研三字第09730256200號函，調查本府相關機關0800免付費電話和非0800之業務專線涉及業務系統查詢情形。	
97.01.04-02.01	為開發1999市民熱線之新設「派工系統」，邀請本府16項派工案件機關進行業務與表單之需求訪談。	由研考會負責調查及機關訪談。
96.12.17-97.01.09	本府研考會、資訊處及秘書處共同參訪行政院勞委會職訓局、國泰人壽、中華電信總公司等客服中心，並邀請 Oracle 甲骨文、博訊、億迅國際、康大資訊等進行系統簡報。	由本府資訊處主辦，邀研考會及秘書處共同與會。
96.12.13-12.25	以96.12.14府研三字第09634443700號函，調查本府相關機關現行0800免付費電話之運作情形。	
96.11.13-23	以96.11.14府研三字第09634089100號函，調查本府各機關現行為民服務電話運作情形。	
96.08.23	本府研考會主委等人參訪美國紐約市政府「311」專案執行成果。	
95.04	為落實郝市長競選市政白皮書之「提升市民隨身秘書-1999市民熱線服務能與品質」，將本案納入本府「智慧城市綱要計畫」推動執行，市長指示由本府研考會主辦。	
94.02.15	「1999市民熱線」移交本府秘書處聯合服務中心（現為市民服務組）管理。	
94.01.25	第1代「1999市民熱線」正式啟用。	
93.11	話務中心建置完成並進行營運測試。	
93.08.31	邀集府外21機關召開府內外電話以VoIP轉接事宜消防局、警察局、翡翠水庫、自來水處、公訓中心、捷運局、捷運公司、稅捐處、兵役處及12區公所。	
93.08.26	本府行文函請東捷資訊開工建置話務中心。	北市研三字第09331754500號函
93.07.16	調查本府各區公所、稅捐處、兵役處、公訓中心、警察局、消防局、捷運局、捷運公司、自來水處、水管局電話交換機現況說明。	
93.07.13	參與聯合服務中心辦理因應話務服中心設置有關人事配套會議。	
93.07.12	參訪捷運公司客服中心。	
93.06	與主計處討論本府相關0800服務專線整併至話務服務中心，精簡話務費用編列事宜。	
93.05.20-06.15	辦理話務服務中心建置案之評選委員會與上網招標等相關事宜。	

時間	事項	備註
93.05.19	專簽成立話務服務中心核心工作小組及配合推動小組（依93.5.7規劃案簡報會議裁示事項辦理）。	
93.05.13	人事處簽奉市長指示檢討本府市政大樓值日勤制度（話務中心將配合值日勤調整協助夜間電話服務）。	
93.05.07	召開話務服務中心規劃案簡報會議（規劃案定案、確認各核心局處配合事項及期程）。	
93.04.30	參訪行政院勞委會職訓局客服中心及捷運公司客服中心，瞭解委外廠商之運作情形。	
93.04.27	召開本府話務中心規劃案第三次協商會議（討論招標規範、規格書、評選委員）。	
93.04.05	參與民政局辦理與各區公所研商話務中心配合事項之說明會。	
93.03.29-04.02	召開話務中心規劃案核心局處配合事項說明會（確認衛生局、社會局、勞工局、教育局、工務局、環保局、交通局、民政局、稅捐處、文化局、建設局、發展局、地政處等局處聯絡窗口、FAQ 題庫初版）。	
93.03.26	由本府研考會主辦，邀請中國信託銀行個人金融服務處副總蒞會演講客服中心之建置經驗。	本會主辦、邀集相關機關參與
93.03.24	召開本府話務中心規劃案第二次協商會議（討論話務中心預算結構、0800員額精簡等）。	
93.03	將本府「話務服務中心建置規劃案」正式納入本府網路新都續階計畫中。	
93.02.27	召開本府話務中心規劃會議第一次協商會議（確定話務中心規劃期程、初步架構）。	
93.02.11	本府研考會主辦，邀集就業服務中心、社會局、捷運公司、自來水處、警察局、消防局、聯合服務中心、公管中心參與，參訪臺灣客服科技股份有限公司瞭解客服中心之建置經驗。	
93.01.16	本府研考會主任秘書率領本會各組室主管與業務承辦人參訪臺北縣政府計畫室（含聯合服務中心、call-center）。	
92.12.05	請勞工局就業服務中心、社會局、捷運公司、自來水處、警察局、消防局等機關針對其設置或規劃話務中心辦理情形提出評估報告。	
92.11.25	本府研考會主辦，邀集就業服務中心、社會局、捷運公司、自來水處、警察局、消防局、聯合服務中心、公管中心參與，參訪遠傳電信公司瞭解客服中心之建置經驗。	（北市研三字第09232658800）

時間	事項	備註
92.11.12	由本府秘書處聯合服務中心研擬轉型客服中心計畫草案。	
92.10	由本府研考會負責研擬本府新設置話務服務中心之評估報告。	
92.09	由本府研考會負責研擬本府聯合服務中心與臺北縣政府聯合服務中心運作之比較分析。	
92.09.02	由本府社會局主辦，邀集研考會、聯合服務中心、公管中心參訪臺北縣政府聯合服務中心（含話務服務中心）。	