

話務中心便民服務工作成果表
97年01月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		51808	36010	2115	6680	427	2607	3969
民政局		983	761	19	176	11	16	
區公所		277	131	26	85	0	35	
教育局		2225	1663	71	429	24	38	
產業發展局		2418	1857	32	437	34	58	
工務局		2273	1480	86	344	15	348	
發展局		4628	3118	172	891	95	352	
交通局		2644	1796	120	446	9	273	
社會局		4834	3855	124	782	35	38	
勞工局		8200	6971	329	780	102	18	
文化局		1258	991	42	188	32	5	
衛生局		1904	1326	189	328	27	34	
環保局		2809	1708	278	274	12	537	
地政處		558	392	28	128	3	7	
財政局		572	413	19	136	4	0	
秘書處		2205	1842	43	316	0	4	
觀光傳播局		563	419	8	117	7	12	
主計處		1829	1504	16	307	0	2	
人事處		314	216	6	84	6	2	
政風處		73	49	0	18	3	3	
都委會		19	17	0	2	0	0	
訴願會		92	70	6	15	1	0	
法規會		843	708	38	95	2	0	
研考會		220	163	0	55	1	1	
原民會		106	82	0	24	0	0	
客委會		35	23	3	5	4	0	
警察局		1783	939	37	43	0	764	
消防局		58	26	2	17	0	13	
兵役處		63	25	6	31	0	1	
公務人員訓練處		0	8	0	6	0	0	
捷運局		60	22	3	16	0	19	
捷運公司		60	42	2	9	0	7	
自來水處		77	46	2	9	0	20	
翡翠水庫		1	1	0	0	0	0	
其他 ()		7810	3346	408	87	0	0	3969

話務中心便民服務工作成果表

97年02月

數量 類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		38226	27090	1159	4542	305	2034	3096
民政局		1268	1088	20	139	11	10	
區公所		186	92	8	55	0	31	
教育局		1605	1166	38	347	21	33	
產業發展局		1604	1223	24	294	17	46	
工務局		2085	1287	84	229	14	471	
發展局		3123	2132	114	543	80	254	
交通局		2169	1597	63	300	5	204	
社會局		3060	2473	70	461	16	40	
勞工局		5051	4344	164	463	74	6	
文化局		974	750	23	166	31	4	
衛生局		1435	1048	93	248	11	35	
環保局		1746	1142	131	187	6	280	
地政處		372	263	17	88	1	3	
財政局		380	286	7	82	4	1	
秘書處		1563	1240	27	294	0	2	
觀光傳播局		359	275	5	67	5	7	
主計處		154	115	1	38	0	0	
資訊處		1106	908	7	189	0	2	
人事處		201	158	2	38	3	0	
政風處		48	35	1	11	1	0	
都委會		8	7	0	1	0	0	
訴願會		65	41	5	18	1	0	
法規會		378	286	7	83	1	1	
研考會		138	117	0	21	0	0	
原民會		58	36	2	19	1	0	
客委會		33	26	0	5	2	0	
警察局		1316	738	13	24	0	541	
消防局		53	30	1	13	0	9	
兵役處		57	22	3	27	0	5	
公務人員訓練處		6	7	0	0	0		
捷運局		50	18	0	13	0	19	
捷運公司		56	33	0	14	0	9	
自來水處		65	30	1	13	0	21	
翡翠水庫		1	1	0	0	0		
其他 ()		7452	4076	228	52	0	0	3096

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關	臺北市政府秘書處
表號	3361-01-01

便民服務工作成果表 97年3月

數量 類別 項目	總計	綜合諮詢	話務中心	志工諮詢服務	建築諮詢	地政諮詢	法律諮詢		到府請願市民團體
							一般民眾	新移民	
總計	77355	687	54602	20848	195	154	867	2	0
面洽諮詢	22199	501		20848	122	110	616	2	0
電話諮詢	38898	130	38400		73	44	251	0	
市民請見市長	53	53	0						
告知相關電話	1715		1715						
轉接電話	7943		7943						
電話外撥數	3788		3788						
單一申訴窗口後送	受理電話陳情案件	2756	0	2756					
	受理面洽陳情案件	2	2						
	傳真、書函陳情案件	1	1						
其他 ()	0								

填表日期：97年3月

話務中心便民服務工作成果表
97 年 03 月

數 類 別	項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總	計	54602	38400	1715	7491	452	2756	3788
民	政 局	1007	787	23	172	14	11	
區	公 所	300	158	12	92	0	38	
教	育 局	2760	1936	85	643	39	57	
產	業 發 展 局	2679	2049	39	511	19	61	
工	務 局	2779	1799	95	399	28	458	
發	展 局	5475	3745	183	1051	123	373	
交	通 局	3237	2252	105	539	9	332	
社	會 局	4636	3724	101	756	21	34	
勞	工 局	8000	6941	210	733	110	6	
文	化 局	1244	907	27	269	34	7	
衛	生 局	2291	1678	150	404	8	51	
環	保 局	3241	2217	178	319	14	513	
地	政 處	627	469	11	142	1	4	
財	政 局	485	363	12	103	6	1	
秘	書 處	2229	1763	54	409	0	3	
觀	光 傳 播 局	523	381	7	115	10	10	
主	計 處	166	123	0	42	1	0	
資	訊 處	1833	1571	6	255	0	1	
人	事 處	309	204	6	94	2	3	
政	風 處	79	49	1	20	2	7	
都	委 會	10	7	2	1	0	0	
訴	願 會	88	65	2	19	2	0	
法	規 會	543	394	21	121	4	3	
研	考 會	169	123	1	37	2	6	
原	民 會	104	70	4	29	1	0	
客	委 會	61	43	0	16	2	0	
警	察 局	1815	1047	23	35	0	710	
消	防 局	82	31	5	39	0	7	
兵	役 處	53	31	2	19	0	1	
公	務 人 員 訓 練 處	9	5	0	4	0	0	
捷	運 局	69	28	1	16	0	24	
捷	運 公 司	65	43	4	10	0	8	

便民服務工作成果表 97年4月

數 量 項 目	類別	總 計	綜合諮詢	話務中心	志工諮詢服務	建築諮詢	地政諮詢	法 律 諮 詢		到府請願市民團體
								一般民眾	新移民	
總計		73868	784	53486	18327	217	169	883	2	0
面洽諮詢		19755	526		18327	134	120	646	2	
電話諮詢		38299	180	37750		83	49	237	0	
市民請見市長		50	50							
告知相關電話		1611		1611						
轉接電話		6853		6853						
電話外撥數		4164		4164						
單一 申訴 窗口 後送	受理電話陳情案件	3129	21	3108						
	受理面洽陳情案件	6	6							
	傳真、書函陳情案件	1	1							
其他 ()		0								

話務中心便民服務工作成果表 97年04月

數量 類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		53486	37750	1611	6366	487	3108	4164
民	政	886	677	21	169	9	10	
區	公	285	158	11	75	0	41	
教	育	2658	2011	54	480	53	60	
產	業 發 展	2663	2169	32	385	29	48	
工	務	3044	2049	79	367	18	531	
發	展	5939	4341	158	907	155	378	
交	通	1538	326	229	550	14	419	
社	會	4862	4142	75	573	26	46	
勞	工	7847	6836	208	715	81	7	
文	化	1259	1002	22	196	35	4	
衛	生	2170	1677	111	338	17	27	
環	保	3213	2137	169	280	22	605	
地	政	600	436	17	139	3	5	
財	政	561	425	6	120	3	7	
秘	書	2135	1813	18	302	0	2	
觀	光 傳 播	643	499	7	109	7	21	
主	計	157	112	2	41	2	0	
資	訊	1351	1176	9	165	0	1	
人	事	250	199	0	49	2	0	
政	風	75	51	1	18	2	3	
都	委	13	10	1	2	0	0	
訴	願	100	80	5	15	0	0	
法	規	540	439	15	85	1	0	
研	考	205	150	2	47	4	2	
原	民	100	78	1	19	2	0	
客	委	45	34	4	5	2	0	
警	察	2081	1199	24	40	0	818	
消	防	90	54	2	22	0	12	
兵	役	57	27	2	27	0	1	
公	務 人 員 訓 練	8	3	0	4	0	1	
捷	運	85	32	1	23	0	29	
捷	運 公 司	67	43	6	9	0	9	
自	來 水	87	47	4	15	0	21	
翡	翠 水	4	4	0	0	0	0	
其	他 ()	7868	3314	315	75	0	0	4164

話務中心便民服務工作成果表 97 年 05 月

數 類 別	項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總	計	56335	38472	1703	6536	441	3865	5318
民	政 局	790	612	11	151	6	10	
區	公 所	311	143	14	83	0	71	
教	育 局	3078	2238	59	647	49	85	
產	業 發 展 局	2514	2015	43	363	21	72	
工	務 局	3034	1970	70	342	24	628	
發	展 局	5289	3744	168	763	123	491	
交	通 局	4192	2862	235	655	6	434	
社	會 局	3933	3230	80	556	25	42	
勞	工 局	7037	5998	234	689	94	22	
文	化 局	1271	960	18	253	31	9	
衛	生 局	2022	1507	113	348	16	38	
環	保 局	3762	2429	213	314	20	786	
地	政 處	649	474	17	153	3	2	
財	政 局	573	419	28	120	2	4	
秘	書 處	2085	1716	27	339	0	3	
觀	光 傳 播 局	601	477	6	94	6	18	
主	計 處	161	119	2	37	3	0	
資	訊 處	1168	973	9	182	0	4	
人	事 處	252	193	1	55	3	0	
政	風 處	55	44	2	6	2	1	
都	委 會	6	5	0	1	0	0	
訴	願 會	78	62	1	15	0	0	
法	規 會	547	439	15	89	1	3	
研	考 會	297	224	4	66	2	1	
原	民 會	125	92	2	29	2	0	
客	委 會	84	57	20	5	2	0	
警	察 局	2554	1459	26	32	0	1037	
消	防 局	82	44	5	19	0	14	
兵	役 處	42	16	4	20	0	2	
公	務 人 員 訓 練 處	14	7	1	6	0	0	
捷	運 局	62	17	1	16	0	28	
捷	運 公 司	67	38	5	12	0	12	
自	來 水 處	64	1	4	11	0	48	
翡	翠 水 庫	51	51	0	0	0	0	
其	他 ()	9485	3837	265	65	0	0	5318

話務中心便民服務工作成果表

97年06月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		58435	38911	2040	7972	495	3940	5077
民	政局	758	550	18	161	10	19	
區	公所	347	184	33	68	0	62	
教	育局	3299	2320	85	767	50	77	
產	業發展局	2740	2091	58	491	34	66	
工	務局	2925	1773	102	416	22	612	
發	展局	6331	4169	277	1184	161	540	
交	通局	4290	2860	294	681	20	435	
社	會局	4083	3076	104	828	22	53	
勞	工局	6672	5509	227	863	58	15	
文	化局	1263	908	26	275	45	9	
衛	生局	2236	1592	129	435	29	51	
環	保局	3437	2112	270	301	13	741	
地	政處	545	388	20	130	2	5	
財	政局	481	340	25	106	8	2	
秘	書處	1953	1591	34	321	0	7	
觀	光傳播局	686	477	6	181	7	15	
主	計處	131	85	0	44	2	0	
資	訊處	1009	831	7	171	0	0	
人	事處	231	173	0	56	2	0	
政	風處	89	59	0	25	4	1	
都	委會	14	13	0	1	0	0	
訴	願會	74	49	5	19	0	1	
法	規會	604	468	26	102	2	6	
研	考會	283	196	2	76	2	7	
原	民會	112	78	8	23	2	1	
客	委會	33	18	15	0	0	0	
警	察局	2548	1378	30	48	0	1092	
消	防局	94	55	0	21	0	18	
兵	役處	53	18	0	35	0	0	
公	務人員訓練處	10	7	1	2	0	0	
捷	運局	90	36	0	11	0	43	
捷	運公司	99	52	6	14	0	27	
自	來水處	126	75	0	16	0	35	
翡	翠水庫	2	2	0	0	0	0	
其	他 ()	10787	5378	232	100	0	0	5077

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年7月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		22754	758	20795	218	165	810	7	1
面 洽 諮 詢		22258	589	20795	127	102	639	5	1
電 話 諮 詢		438	111		91	63	171	2	
市 民 請 見 市 長		54	54						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	1	1						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	0							
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	3	3						
其 他 ()		0							

編製(列印)日期：97.8.1

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年8月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總計		21440	681	19523	208	181	844	3	0
面洽諮詢		20923	530	19523	106	111	650	3	
電話諮詢		454	88		102	70	194		
市民請見市長		57	57						
單一申訴窗口後送	受理電話陳情案件	0	0						
	受理面洽陳情案件	0	0						
	傳真、書函陳情案件	6	6						
其他 ()		0							

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年9月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		20476	696	18572	202	167	835	2	2
面 洽 諮 詢		20022	592	18572	105	108	641	2	2
電 話 諮 詢		410	60		97	59	194		
市 民 請 見 市 長		36	36						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	0	0						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	0	0						
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	8	8						
其 他 ()		0							

印制(列印)日期：97 10. 1

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年10月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		21374	625	19455	236	175	883	0	0
面 洽 諮 詢		20839	512	19455	107	97	668	0	
電 話 諮 詢		475	53		129	78	215		
市 民 請 見 市 長		55	55						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	0	0						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	3	3						
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	2	2						
其 他 ()		0							

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年11月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		19554	579	17841	172	158	803	1	0
面 洽 諮 詢		19077	452	17841	95	86	602	1	
電 話 諮 詢		437	87		77	72	201		
市 民 請 見 市 長		33	33						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	0	0						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	6	6						
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	1	1						
其 他 ()		0							

公開類
月報 次月20日前填報

編製機關 臺北市政府秘書處
表號 3361-01-01

便民服務工作成果表 97年12月

數 量 項 目	類別	總 計	綜 合 諮 詢	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
							一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		23476	676	21447	196	206	948	3	0
面 洽 諮 詢		22872	521	21447	104	123	674	3	
電 話 諮 詢		552	103		92	83	274		
市 民 請 見 市 長		45	45						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	0	0						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	3	3						
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	4	4						
其 他 ()		0							