

**【錄音檔轉文字合作內部測試 增進1999話務人員服務效率】**

(字數：816)

新聞聯絡人：黃鳴鴻 組長

聯絡電話：2720-8889轉2279；0937-931-597

本案承辦人：張堯雯 約聘企劃師

聯絡電話：2720-8889轉58705

有關新聞報導本府「1999導入語音辨識評估專案」及「北市府1999心聲分析規劃專案」疑義，本會以下說明：

依據本會業務職掌及組織章程，為督導管理、提升話務服務品質及增進公共利益，「1999導入語音辨識評估專案」及「北市府1999心聲分析規劃專案」二案皆經臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫協助徵案，以公私協力方式，尋求合作對象提供語音辨識試用工具，將民眾口述之陳情內容轉化為文字及分析常見關鍵字，讓話務人員可專注於與民眾對話過程，案件登錄之文字內容亦可更加精準，使陳情處理更具效率，且有利主政機關掌握施政痛點，符合個人資料保護法第16條第2款「增進公共利益所必要」之規定。

以上二項語音辨識合作案係以語音轉文字之辨識率為目的，未涉及聲紋辨識，且為保障民眾個資及避免外洩疑慮，於簽約時皆請專案團隊簽署個人資料保護條款，執行專人亦須簽署保密同意書及切結書，再由專案團隊派執行專人至話務中心內部進行測試，於本府同仁協同下設置地端系統及工具，語音辨識結果僅限於話務中心內使用及呈現，並請專案團隊於測試完成後即刪除錄音檔案，以落實個資保護機制。

另，配合本府數位轉型政策，本會「1999臺北市民當家熱線數位轉型與個資保護對策之研究」一案，主要係針對1999在未來進行數位轉型導入各項資訊技術時，可能碰觸到的個資保護及行政倫理相關議題進行研究，蒐集國內外政府在數位轉型及導入資訊技術後政策、法規及制度

修正的案例和困境，以供1999修正服務流程及提出相關配套措施之參考，非僅針對1999導入語音辨識技術進行個資保護研究。

為使二項語音辨識合作案更臻完善，本會將提報「1999導入語音辨識評估專案」及「北市府1999心聲分析規劃專案」至本府資料治理委員會，請外部學者專家協助釐清疑義，並配合委員意見辦理後續相關事宜。