



臺北市政府資訊局 新聞稿

發稿單位：系統發展組

發稿日期：105 年 6 月 15 日

聯絡人：陳巖逸

聯絡電話：(02)2720-8889 轉 8558

臺北市政府結合「Call Saver 客服省錢通」APP，1999 臺北市民當家熱線輕鬆打！

撥打「1999 臺北市民當家熱線」的好幫手來囉！臺北市政府資訊局與民間新創團隊攜手合作，市民只要透過智慧型手機下載「Call Saver 客服省錢通」APP 後，按下「台北市便民電話」選項，就可以從「1999 台北市民熱線」頁面選擇欲撥打的業務分機，有效解決市民生活上的問題並省去查詢分機號碼的時間。

目前「1999 臺北市民當家熱線」一年接受超過 200 萬通直撥分機的使用，解決市民都市生活中的大小事。不過，當市民撥打 1999 之後，需要依照繁瑣的語音指令：「…台語請按 5、客語請按 6…」操作，不僅浪費市民的寶貴時間，也可能影響整體服務滿意度。

臺北市政府資訊局李維斌局長表示，北市府經由分析大量的通話數據，首先挑選出各機關每年被直撥超過 5,000 次以上的熱門業務電話資料，開放於臺北市政府資料開放平台 (<http://data.taipei>)，經由「Call Saver 客服省錢通」提供便民創新服務，例如：想要諮詢公司登記及商業登記，可透過「台北市便民電話」選項，從「1999 台北市民熱線」頁面點選商業處該業務分機直接撥打，即時與承辦人連絡。

除了 1999 台北市民熱線以外，該 APP 亦提供「台北市便民電話」專區，收錄台北市「大型醫院、信用卡掛失、緊急救助通報、生命緊急關懷、颱風、道路救援及交通相關服務」等常用客服電話，歡迎多加利用。

李維斌局長表示，臺北市政府資料開放平台開放交通、防災、食安等類別共超過 800 項以上的資料集，目前被引用次數也超過 1 億大關；此次與「Call Saver 客服省錢通」新創團隊合作，臺北市政府秉持公私協力的精神，並持續專



注資料基礎建設，不僅讓民間發揮加值創意，也提供讓市民有感的便民服務，共創政府、產業及市民三贏的環境。

「Call Saver 客服省錢通」iOS 下載連結：<https://goo.gl/ZOMXIX>、Android 下載連結：<https://goo.gl/7dy0xD>。

表 1：服務方式比較表

	傳統撥打 1999 方式	使用 APP 撥打 1999 方式
作法	<ol style="list-style-type: none">1. 需先查詢機關業務分機2. 記下或抄錄該分機號碼3. 撥打 1999，並鍵入該分機號碼。	於 APP 內點選該機關業務，自動撥打該業務對應之分機號碼。
特色	<ol style="list-style-type: none">1. 需事先查詢機關業務分機，較為耗時。2. 需紀錄欲撥打分機號碼，較為繁複。3. 需於撥通 1999 後鍵入機關分機，操作較繁複。	<ol style="list-style-type: none">1. 無需事先查詢機關業務分機，較為省時。2. 無需記錄欲撥打分機號碼，較為簡便。3. 無需鍵入機關分機號碼，操作較簡便。4. 不知局處及業務分機者，可於 App 選擇 1999 總機選項，挑選語言後，直接與話務人員通話。

[< 返回](#) 1999 台北市民熱線



1999 總機 (含紅綠燈、路霸) >

台北市公共運輸處 >

台北市都市發展局 >

台北市工務局 >

台北市教育局 >

台北市商業處 >

台北市勞動局 >



分類列表



我的最愛



設定

圖 1：「Call Saver 客服省錢通」APP 服務畫面

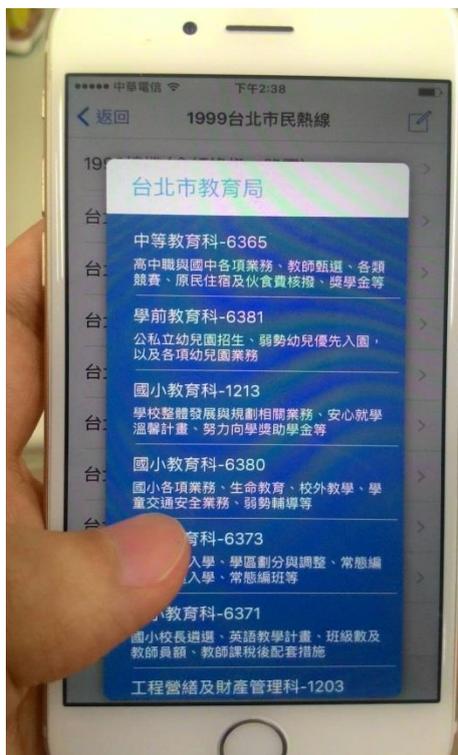


圖 2：以 APP 點選「1999 臺北市民當家熱線」之業務分機畫面



圖 3：與承辦人直接通話