



# 臺中市統計通報

第 110-05-1 號

## 1999 便民專線服務統計

110 年 5 月  
研究發展考核  
委員會  
主計處

【提要】109 年「1999 臺中市民一碼通」便民專線話務量計 68 萬 7,224 件，月平均 5 萬 7,269 件，其中以諮詢服務占 30.61% 為最多。

本市 109 年「1999 臺中市民一碼通」便民專線話務量總計 68 萬 7,224 件，其中以電話進線 67 萬 4,851 件(占 98.20%)為主，文字應答服務 1 萬 2,373 件。

以受理案件分類，諮詢服務 21 萬 354 件(占 30.61%)最多，派工案件處理回報 10 萬 9,597 件(占 15.95%)次之；受理陳情申訴 10 萬 2,471 件(占 14.91%)再次之，其中以「交通違規」占陳情申訴案件 7.57% 最高，其次為「園道、綠地、行道樹管理」占 3.47% 及「違章建築管理類」占 3.23%；接續為受理通報派工 6 萬 1,336 件(占 8.93%)，其中以「環境公害污染」占通報派工案件 24.17% 最高，其次為「道路垃圾清運」占 14.65% 及「路燈故障或損壞」占 7.99%。

表1 1999 臺中市民一碼通便民專線服務成果表

單位：件、%

項目	話務量 (總計)	文字 應答	電話進線量						
			諮詢	派工案件 處理回報	陳情 申訴	通報 派工	電話 轉接	活動 查詢	其他
108年	720,450	10,997	237,758	128,137	96,863	67,612	37,230	21,092	120,761
109年	687,224	12,373	210,354	109,597	102,471	61,336	38,260	17,757	135,076
增減數	-33,226	1,376	-27,404	-18,540	5,608	-6,276	1,030	-3,335	14,315
增減率	-4.61	12.51	-11.53	-14.47	5.79	-9.28	2.77	-15.81	11.85

資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會

備註：其他欄包含總機轉入、肯定讚賞、系統測試、民眾情緒安撫、無效騷擾、非本府權責及未歸類等情況。

與 108 年比較，總話務量減少 3 萬 3,226 件(-4.61%)，與電話諮詢、派工及活動查詢數量明顯減少有關，因智慧型手機普及，民眾可自行查閱公車或市政相關資訊，而 109 年因新冠肺炎疫情市府活動大幅減少，爰活動查詢電話減少 15.81%。

表2 109年1999臺中市民一碼通受理陳情申訴及通報派工案件前5名概況

單位：件、%

項目	陳情申 訴件數	交通違規		園道、綠地、 行道樹管理		違章建築管理類		乘車站點管理		駕車行為管理	
		件數	%	件數	%	件數	%	件數	%	件數	%
109年	102,471	7,752	7.57	3,551	3.47	3,311	3.23	3,309	3.23	2,686	2.62

  

項目	通報派 工件數	環境公害污染		道路垃圾清運		路燈故障或損壞		紅綠燈不亮		流浪犬貓通報	
		件數	%	件數	%	件數	%	件數	%	件數	%
109年	61,336	14,827	24.17	8,987	14.65	4,899	7.99	4,497	7.33	3,625	5.91

資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會

\* 本通報同步發布於臺中市政府主計處網站 <https://www.dbas.taichung.gov.tw> 「統計業務\公務統計」項下「公務統計分析、通報」專區。