

1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程

中華民國97年10月22日府授研四字第09733823400號頒布
中華民國99年3月16日府授研話字第09930667500號修正
中華民國102年4月8日府授研話字第10230945100號修正
中華民國103年3月3日府授研話字第10330949100號修正
中華民國103年10月27日府研話字第10333752600號修正
中華民國105年4月12日府研話字第10530773600號修正
中華民國106年8月2日府研話字第10631999300號修正
中華民國109年12月22日府研話字第1093028235號修正
中華民國112年9月28日府研話字第1123022597號修正

一、為因應並確保 1999 臺北市民當家熱線話務服務正常運作，特訂定本應變作業流程。

二、緊急應變啟動時機及啟動、解除方式：

(一) 啟動時機：1999 臺北市民當家熱線，如遇下列狀況之一，將啟動緊急應變機制。

- 1、話務量遽增，除原勞務委外契約話務人力外，若 1 週內有 3 天以上持續遭逢不可預期之特殊狀況，導致勞務廠商雖可免責但無法維持 20 秒內接通率達 85% 以上之服務水準，將視現況啟動。
- 2、原勞務契約期程屆滿，新勞務契約未完成採購決標等程序前。
- 3、勞務廠商未符合契約需求，經連續三個月扣罰達解約條件時。
- 4、勞務廠商經營管理不善或宣告破產、歇業時。

(二) 啟動及解除方式：

- 1、第 1 階段：發生上述第 1 款狀況時，啟動本階段應變機制，本階段應變機制之啟動及狀況解除，應簽陳本府研考會主任委員同意。
- 2、第 2 階段：發生上述 2 至 4 款狀況時，啟動本階段應變機制，本階段應變機制之啟動及狀況解除，應簽陳市長同意。

三、緊急應變階段：各階段備援名單，係指已納入本府 1999 備援人員資料庫之機關備援同仁。

(一) 第 1 階段：

- 1、每天支援 10 人，每人連續支援 1 週（以不含例假日及平日夜班為原則），依話務中心排定梯次順序排班輪值。
- 2、支援話務中心人數及時間，得視話務量增減機動調整。

(二) 第 2 階段：

- 1、平日支援 58 人、假日支援 36 人，依話務中心排定梯次順序排班輪值。
- 2、支援話務中心人數及時間，得視本府研考會臨時人員遴選作業狀況或話務量增減機動調整。
- 3、英日語話務人員及手語服務人員，如無適當技能人選，由本府研考會依相關規定遴聘臨時人員，聘用期間以 3 個月為原則。

四、機關備援人員上線時段配置：

(一) 第 1 階段備援人力上線時段配置：(依前月份上班日服務水準彈性調整)

(表 1)

班別	各時段人員配置	勞務委外人力	勞務備援人力	局處備援人力
早 5	07：00～16：00	4	0	0
早 1	08：00～17：00	11	0	0
早 2	08：30～17：30	10	0	5
早 3	09：00～18：00	14	8	5
小夜	13：45～23：00	11	3	0
小夜 1	15：00～24：00	2	0	0
大夜	23：00～08：00	5	0	0

(二) 第 2 階段備援人力配置：(依前月份上班日服務水準彈性調整)(表 2)

班別	各時段人員配置	局處備援人力(平日)	局處備援人力(假日)	備註(含勞務委外人力)
早 5	07：00～16：00	6	4	1. 為維持本府 1999 話務中心 24 小時服務不中斷，由局處備援人力支援各班次配置席次。 2. 支援人數及時間，得視臨時人員遴選作業或話務量增減機動調整；另英日語及手語服
早 1	08：00～17：00	11	9	
早 2	08：30～17：30	9	2	
早 3	09：00～18：00	13	3	
小夜	13：45～23：00	12	11	

班別	各時段 人員配置	局處備 援人力 (平日)	局處備 援人力 (假日)	備註(含勞務委外人力)
小夜 1	15:00~24:00	2	2	務人員，如無適當技能人選，則遴聘臨時人員因應。
大夜	23:00~08:00	5	5	

五、機關備援人員教育訓練：

(一) 例行性教育訓練：

1、教育訓練階段及時程：年度例行性教育訓練分成 2 階段

(1) 每年 3 月至 5 月辦理基礎教育訓練，針對：

甲、未完成前一年度進階教育訓練之機關，選派 1 員遞補參訓。

乙、已完成前一年度進階教育訓練，惟該備援人員因職務異動、調(離)職等其他因素，無法繼續擔任原機關備援者，該機關須重新選派 1 員遞補參訓。

(2) 每年 9 月至 11 月針對當年度已完成基礎訓練之機關人員進行進階教育訓練，完訓同仁將納入當年度 1999 備援人力資料庫。

2、教育訓練內容：

(1) 1999 基礎認識、話務人員基本認知。

(2) 話務服務基礎課程：客服禮儀及標準作業流程、溝通技巧及完整電話流程。

(3) 基本系統操作課程：話務系統操作、FAQ 系統操作、派工系統操作及陳情系統操作。

(4) 認識市府局處資訊：市政資訊閱讀、本府各局處基本認識。

(5) 情緒管理課程：面對抱怨民眾之處理及如何調適心理壓力。

(6) 上線值機課程：跟聽值機人員及實際上線值機。

(7) 測驗考評：測驗項目包含當天課程內容及注意事項，驗收學習成效。

3、上述教育訓練時程及課程內容，依當年度「1999 臺北市民當家熱線備援人員基礎教育訓練課程」及「1999 臺北市民當家熱線備援人員進階教育訓練課程」適時修訂之。

(二) 臨時性教育訓練：

1、教育訓練時程：如依本作業流程啟動緊急應變時，視機關備援人員話務

服務之熟悉度，進行1至3天之複訓。

- 2、教育訓練內容：以複習系統操作及五大話務服務項目之標準作業流程及注意事項為主。
- 3、若因職務異動改派他人遞補者，遞補人員訓練期程，比照未列冊機關之新遞派人員訓練，得延長為5~10天，至上線測驗合格為止。

六、機關備援人員遴選要件：

- (一) 各機關遴選參訓之同仁，除工作態度優良、抗壓性強及具備電腦操作能力外，應衡酌同仁業務性質，並應排除即將屆齡退休之同仁。
- (二) 機關選員時應衡酌同仁出勤配合度，及評估能否完成基礎與進階兩階段課程，以減少浪費教育資源之情況，針對連續兩年未完成進階教育訓練之機關，應於次年度增派1名人員參訓。

七、機關備援人員差假管理：

- (一) 各機關備援人員進駐支援1999話務中心，話務服務期間以「公出或出差」向服務機關登記，並得依「臺北市政府各機關學校購置及租賃公務車輛補充規定」或「國內出差旅費報支要點」之規定，由服務機關核實發給短程車資或交通費。
- (二) 機關備援人員公出或出差至1999話務中心服務之工作時數，將由本府研考會函發出勤簽到單至服務機關，由服務機關依「臺北市政府及所屬各機關人員加班費支給要點」及「公務人員保障法」之規定，給予加班費或補休假。
- (三) 第1階段及第2階段支援，本府研考會將發函並以電話或手機簡訊通知，各機關如接到通知，應即轉達相關人員，依規定時間地點報到，如無故缺勤者，以曠職議處。另各機關備援人員支援期間所遺之業務，請各機關依據「各機關職務代理應行注意事項」自行調整或指定適當人員代理，非必要不得責由支援人員返回原機關加班辦理業務。
- (四) 為維護所有輪值同仁之權益及公平性，未到者列為優先輪值下一梯次、晚班請假者優先輪值下一梯次同一時段，連續執勤無法到班者除優先輪值下一梯次外，須於事後出具班表等相關證明文件。
- (五) 本府研考會將於應變機制狀況解除後函知機關同仁勤惰紀錄，俾利機關提出出缺勤狀況檢討，必要時由本府研考會綜整機關出缺勤報告後專簽或提報府級會議。

八、備援期間之績效評核及獎懲：

- (一) 第1階段及第2階段：

1、考評指標：(表3)

主要項目	權重	次要項目	配分	表現準則
工作態度	15%	出勤率	10	有無遲到、早退及曠職情形
		主動積極	5	主動協助話務相關工作
工作效能	55%	電話禮儀	25	具備專業客服禮儀
		服務熱忱	25	積極熱心處理市民問題
		特殊表現	5	服務表現優異，經市民反應及經研考會查證屬實
工作能力	30%	話務品質	15	值機作業及答詢正確度
		系統操作	15	話務及後送作業系統熟練度

2、考評等第

- (1) 特優：90 分以上。
- (2) 優等：85 分以上，未滿 90 分。
- (3) 甲等：80 分以上，未滿 85 分。
- (4) 乙等：70 分以上，未滿 80 分。
- (5) 丙等：60 分以上，未滿 70 分。
- (6) 丁等：60 分以下。

3、上線及考評作業：(表4)

階段	梯次	上線內容	期間	側聽考評	派工抽測	陳情抽測
第 1 階段	每一梯次	依需求內容排班執行上線	1 週	每日 8 小時抽測 1 通	每日 8 小時抽測 1 件	每日 8 小時抽測 1 件
第 2 階段	每一梯次	依需求內容排班執行上線	1 個月	每日 8 小時抽測 1 通	每日 8 小時抽測 1 件	每日 8 小時抽測 1 件

註：前列抽測通/件數，得視各階段啟動原因及話務量增減情形機動調整。

4、獎懲標準

各機關備援人員上線期間，由本府研考會負責督導考評話務服務情形、抽測派工案件及陳情案件受理情形，並依考評指標評分，評分結果

依下列標準辦理獎懲：

- (1) 考核成績評列特優者，得記功 1 次。
 - (2) 考核成績評列優等者，得嘉獎 2 次。
 - (3) 考核成績評列甲等者，得嘉獎 1 次。
 - (4) 考核成績評列乙等者，不予獎懲。
 - (5) 考核成績評列丙等者，分數 65 以上，未滿 70 分申誡 1 次；分數 60 以上，未滿 65 分申誡 2 次。
 - (6) 考核成績評列丁等者，記過 1 次。
 - (7) 上述總成績評列優等以上名額以不超過備援人員總人數 50% 為限；其中 10% 得評列為特優者，各等第實際獎懲人數依評分結果而定。考評結果列入各該人員當年度考績（核）之重要依據；如屬約聘僱人員，並列為次年度是否續聘僱之重要參考。
- 5、備援人員支援 1999 話務中心時間長達 3 個月以上者，支援話務服務期間表現優良，且經考評為特優以上，考績得優先考列甲等，由本府研考會簽陳市長同意後，送請備援人員服務機關辦理。

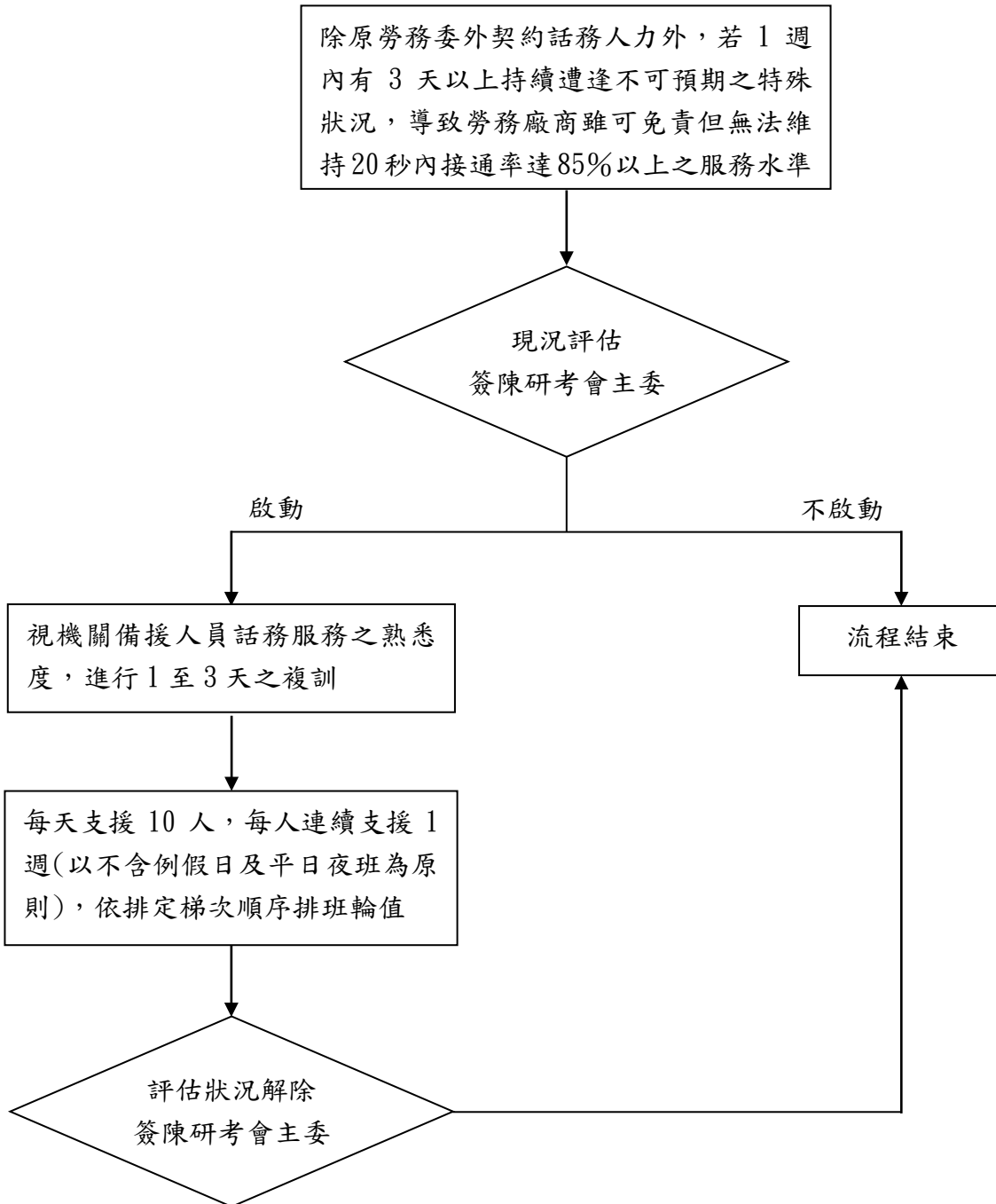
(二) 教育訓練績效評核：

機關備援人員全勤完成當年度課程，參訓期間經本府研考會依據表 3 之考評指標，經評核後，考評等第達甲等(學習總成績達 80 分以上)者，由本府研考會送請服務機關，依據機關之年度敘獎額度內核給獎勵。

- (三) 配合本府應變中心開設，出勤 1999 話務中心，協力聯繫處理各項搶救災行政業務之同仁，由本府研考會依「本府專案敘獎原則」暨「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」，簽陳市長核定後，送請服務機關辦理，不受機關年度敘獎額度限制，其執行不力且情節重大者，則依規定議處。

1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程圖

第 1 階段：話務量遽增



1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程圖

第 2 階段：勞務廠商無法履約

