

# 新北市政府 1999 市政服務專線

## 服務內容及流程

新北市政府 1999 市政服務專線自 98 年 7 月 1 日起正式啟動 24 小時全年無休服務，委由一群受有專業訓練的客服人員，提供國、台、客、英、日等語言服務(客、英、日語服務時間為週一至週五 8:30 至 17:30，中午 12:30 至 13:30 及國定假日暫停服務)，不論是市政建議、抱怨問題求助解決、活動諮詢等，一通電話就能服務到底。

您可透過市內電話及行動電話於本市直撥 1999，您可繼續撥打府內分機，將由業務承辦人為您服務，或按 9 由本府 1999 話務人員為您服務；您也可至手語視訊服務地點透過 Skype 及 line 網路視訊方式進行反映，由話務人員為您服務。

本府提供服務如下：

1. 諮詢服務：客服人員直接應答民眾詢問問題，包括一般市政業務諮詢、市政活動查詢、公車路線查詢、陳情案件辦理進度查詢等。
2. 轉接服務：客服人員協助民眾確認欲洽詢之業務，並將電話轉接至業務單位或承辦人員之服務。
3. 陳情受理：客服人員受理民眾以電話方式陳情及建議等事項。
4. 外撥通報：客服人員接獲民眾陳情，凡具有急迫性、即時性應立即處理之案件，立刻以電話通知權責機關先行處理，再依標準作業程序送權責機關辦理回復。
5. 快速服務：客服人員接獲民眾陳情，如為本府擇定 18 項具有急迫性、時效性及應立即處理之案件，則立即透過系統派送權責機關快速處理。