



HELLO TAIPEI  
臺北市單一陳情系統

# HELLO TAIPEI

## 單一陳情系統發展與應用

臺北市政府研究發展考核委員會  
分享人：張進逸主任秘書

# 目錄

---

**1**

服務概況

**2**



解決對策與成效

**3**

資料探勘與分析

**4**

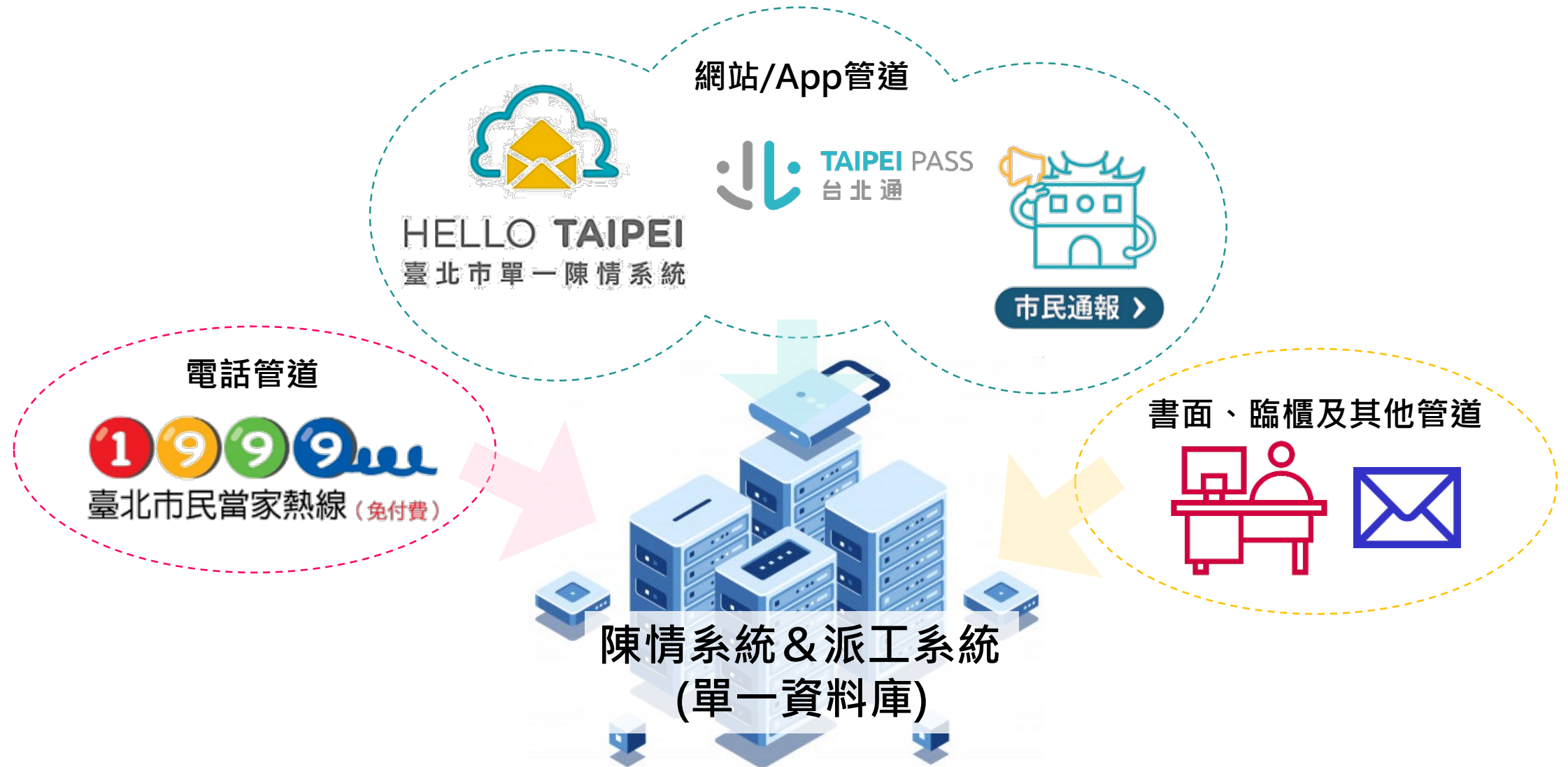
未來推動方向



**1**

# 服務概況

# 服務概況—單一陳情系統及派工系統





**2**

# 解決對策與成效

到

人

廣告

立即上網體驗！

HELLO TAIPEI  
詳情請上網搜尋 HELLO TAIPEI  
網址：[hello.gov.taipei](http://hello.gov.taipei)



官方網站



台北通APP

# 一、HELLO TAIPEI受理管道及案件量

累計 **176萬9,956件**  
 (平均每月2萬7千件)

單一陳情系統										派工系統	
陳情性質							派工性質				
網路		1999	其他				OPEN API		網路		1999
WEB	APP		電話	書面	臨櫃	秘機信	上級信箱	IRS等	LINE	WEB	

## 二、HELLO TAIPEI立案類別



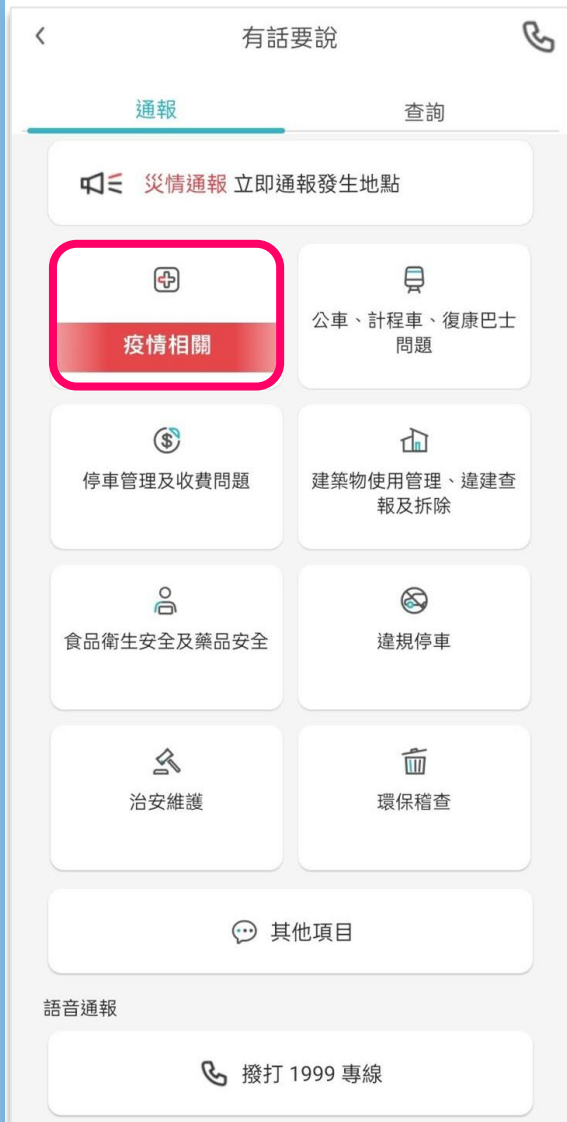
主類別：9項

次類別：105項

陳情：83項  
派工：22項



# 三、HELLO TAIPEI新增疫情相關類別



衛福、勞動、民政及區政			
疫情相關-醫院、診所、捐血中心、藥局	疫情相關-一般護理之家、產後護理之家(月子中心)、精神護理之家、住宿式長照機構	疫情相關-藥粧店、藥品零售藥商、零售醫療器材商、指壓按摩場所	疫情相關-老人福利機構、安養機構、居家式長照機構、社區式長照機構、身障福利機構
疫情相關-托嬰中心、早療機構、安置教養機構、遊民收容機構	疫情相關-高鐵、臺鐵、捷運、國道及公路客運、海空航運、電信公司、有線電視、郵局	疫情相關-旅館、戲院、電影院、遊樂園、MTV	疫情相關-幼兒園、國小、國中、高中職、大學、社區大學
疫情相關-樂齡學習中心、社會教育館、科學教育館、圖書館	疫情相關-室內零售市場、超級市場、傳統市場、夜市、家禽及蔬果批發市場	疫情相關-音樂廳、表演廳、博物館、美術館、陳列館、史蹟資料館、紀念館	疫情相關-寺院、宮廟、教堂、教會、里民活動中心
疫情相關-銀行、證券期貨商、保險公司、信用合作社	疫情相關-體育館、室內溜冰場、室內游泳池、保齡球館、健身中心(含國民運動中心)、	疫情相關-商場(購物中心)、百貨商場、零售商店	疫情相關-歌舞廳、夜總會、俱樂部、酒家、酒吧、酒店、KTV、理容院、健身休閒中心
疫情相關-K書中心、遊藝場所、電子遊藝場、資訊休閒場所(網咖)	疫情相關-市區公車、計程車、郵輪	疫情相關-展覽場、傢俱展示販售場、集會堂	疫情相關-農漁會信用部
疫情相關-殯儀館之禮廳、靈堂及火化場、骨灰(骸)存放設施及其他類似場所(納骨塔)	遊民安置與管理	社會救助、福利服務	人民團體服務及勸募
勞工權益、職業安全衛生	移工業務	就業服務、職能培育	民政、區政業務
動物保護	動物虐待傷害(派工)	其他事項	

- 因應110年5月17日新冠肺炎疫情升至三級警戒，於110年5月19日開設**21項疫情相關陳情類別**，以利各機關協處。
- 110年7月27日起，本市疫情警戒從三級調降至二級，考量疫情後續仍有變化之可能，經與本府衛生局討論後，**疫情相關類別等21項持續保留**。

## 四、HELLO TAIPEI認證機制

透過**台北通App**反映問題，  
有什麼優點呢??



優點一：  
免填個資及免電子郵件確認  
成案之流程，直接受理立案

案件內容

發生地點

定位

案件主旨\*

何時可施打第三劑疫苗

案件描述\*

新填  
上傳  
最多

最多上傳  
10個檔案

是否同意提供個人資料給承辦員  
承辦員如有執行法定職務之需求，仍可透過申請程序，並經機關業務分層負責層級人員同意後，取得個人資料

同意  不同意

送出

案件已完成通報  
後續處理相關訊息可至案件查詢

確認 前往查看

優點二：  
免記案件編號與案件密碼  
，快速查詢案件處理進度  
與歷史紀錄

< 有話要說 

通報 查詢

有話要說 災情通報

搜尋案號關鍵字  

共176筆

何時可施   
A10-1110110  
通報日期：2022/01/10 14:33:59 處理完成

市政大樓   
A10-1100927  
通報日期：2021/09/27 12:31:53 處理完成

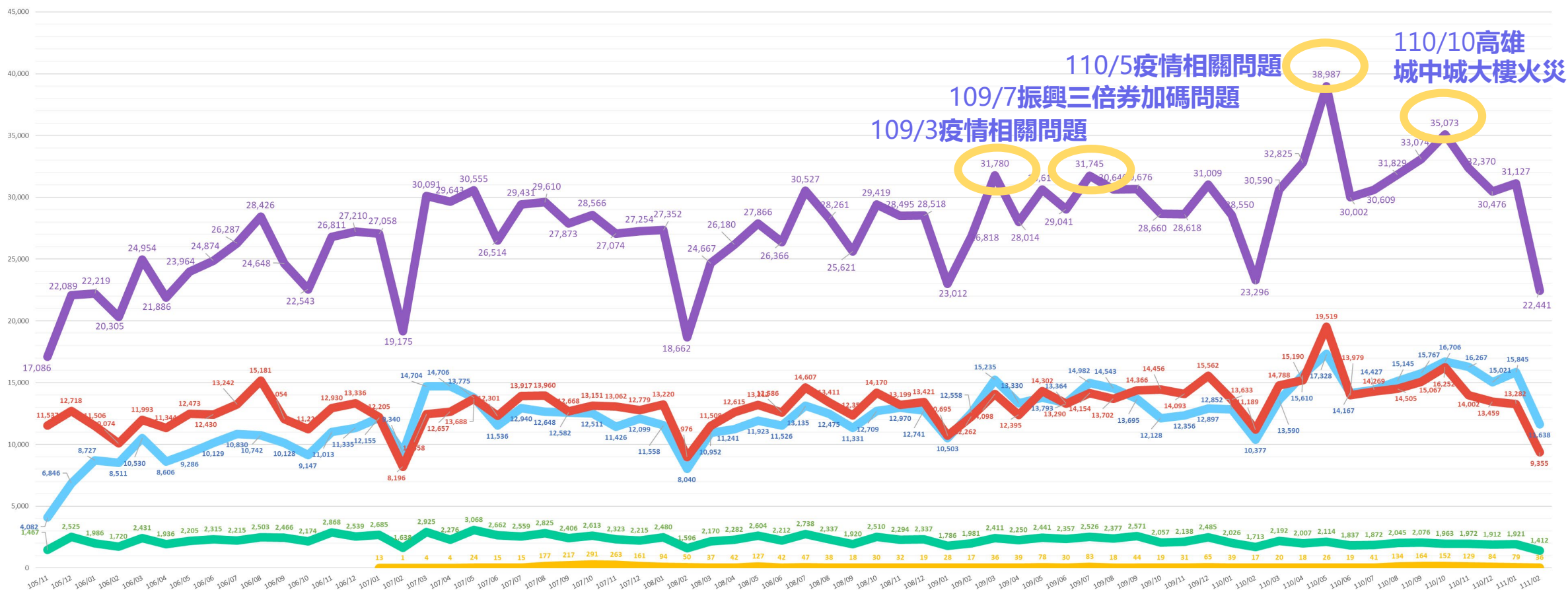


**3**

# 資料探勘與分析

# 一、HELLO TAIPEI各管道案件數趨勢

● 總案件數 ● 網路案件數 ● 1999陳情案件數 ● 書面臨櫃等案件數 ● OPEN API(主要為IRS)案件數



## 二、HELLO TAIPEI陳情案件類別分布

主類別



次類別  
Top10

前十大案件次類別中，有**4項與交通相關**，顯示民眾對於交通及通行權益之重視。

133,428 公車、計程車、復康巴士問題

96,505 建築物使用管理、違建查報及拆除

78,731 違規停車

78,496 停車管理及收費問題

48,168 標線增設、補繪或塗銷

47,082 勞工權益、職業安全衛生

46,245 教育事務

39,767 食品衛生安全及藥品安全

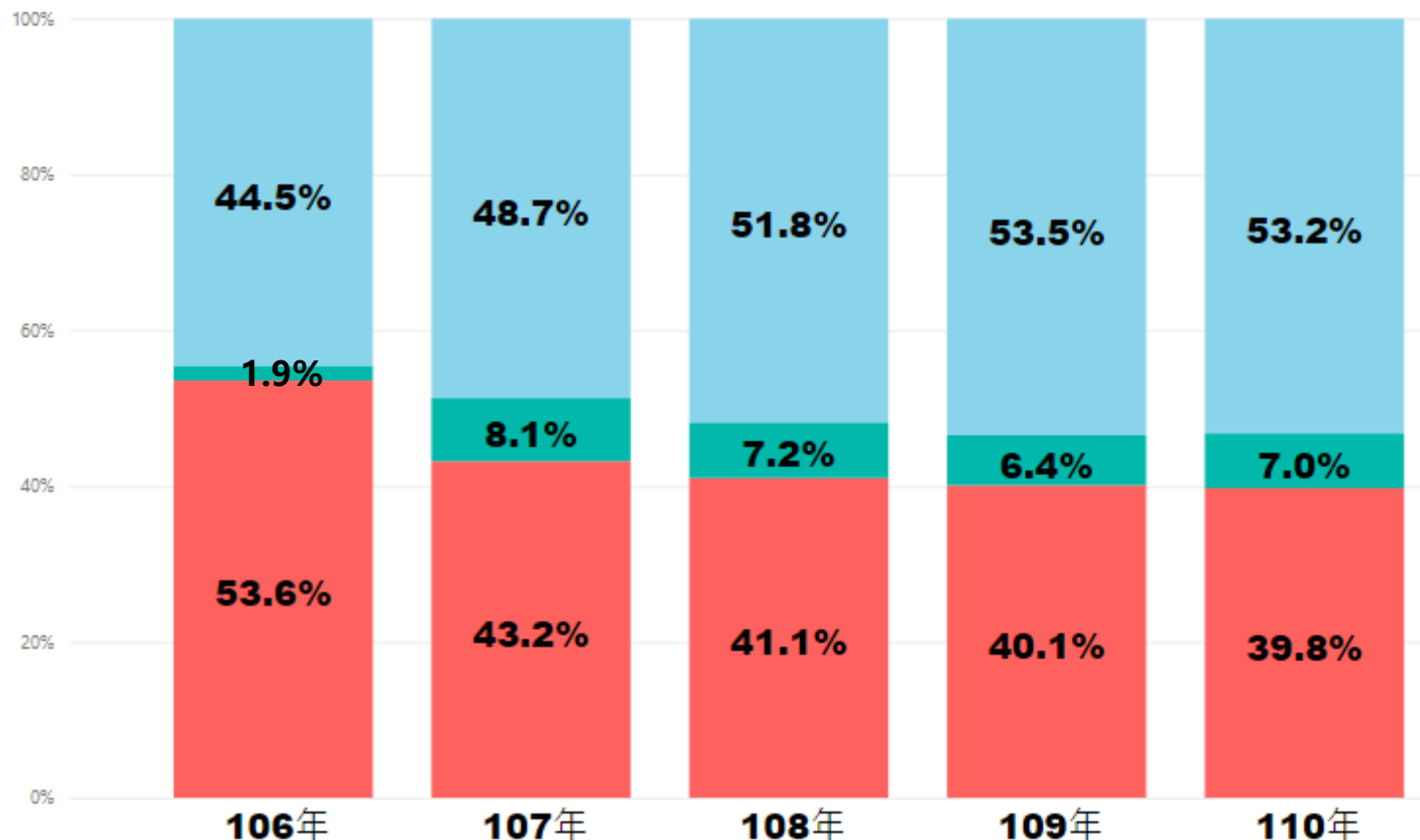
38,771 環保稽查

35,187 治安維護

# 三、HELLO TAIPEI滿意度情形

## 1 不滿意▼ 110年占39.8%，較106年減少13.8%

調查結果 (群組) ● 不滿意 ● 普通或沒有意見(含不知道) ● 滿意



## 2 不滿意的理由

- (1) 答復內容與實際處理情形不符  
14,481(25.03%)
- (2) 未針對問題具體答復  
12,124(20.96%)
- (3) 相關單位推諉責任  
10,380(17.94%)
- (4) 案件處理效率不佳  
5,615(9.70%)
- (5) 曲解法令或引用法令錯誤  
2,002(3.46%)

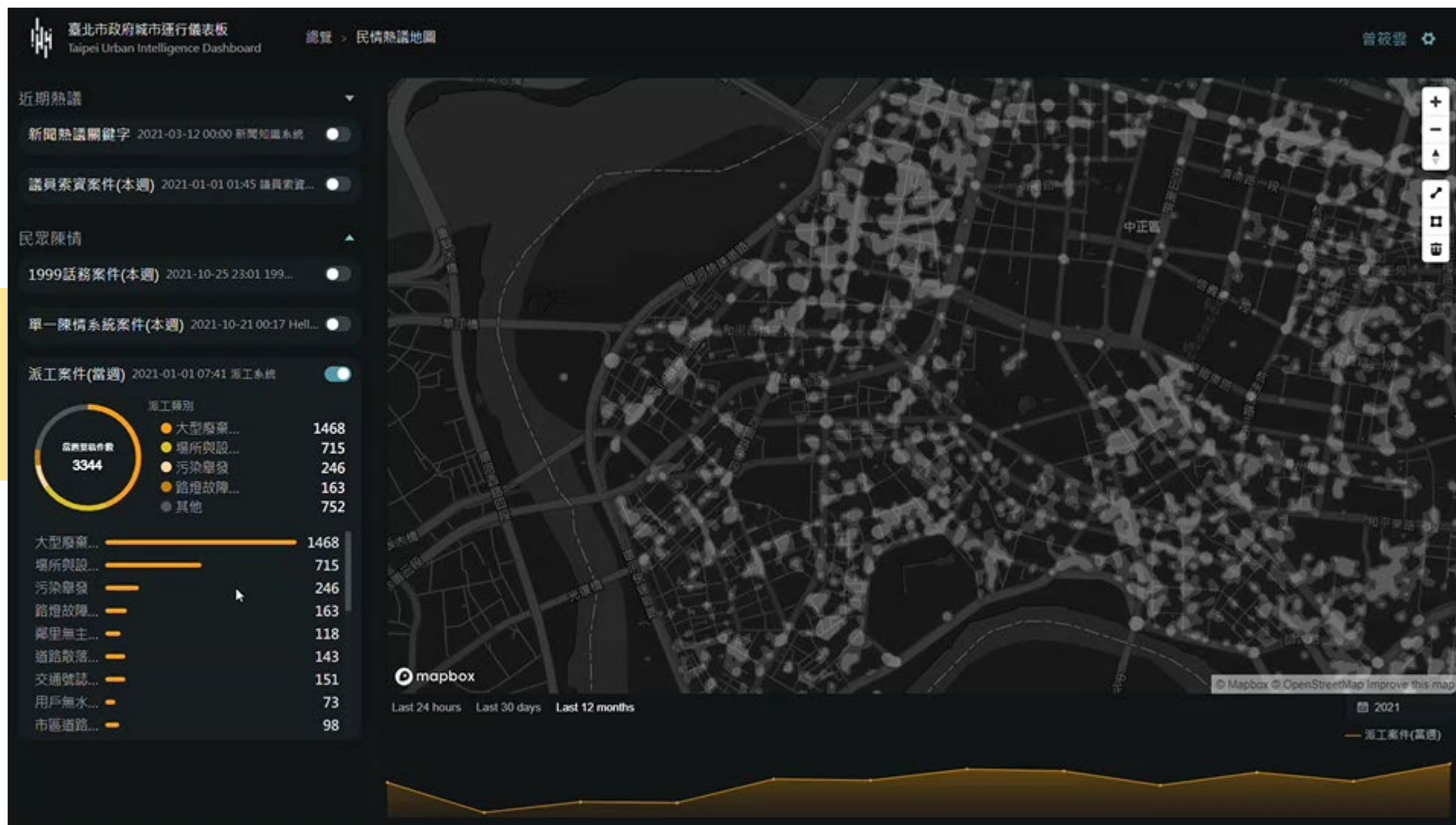


## 四、109年不滿意退回續辦案件之樣態類型

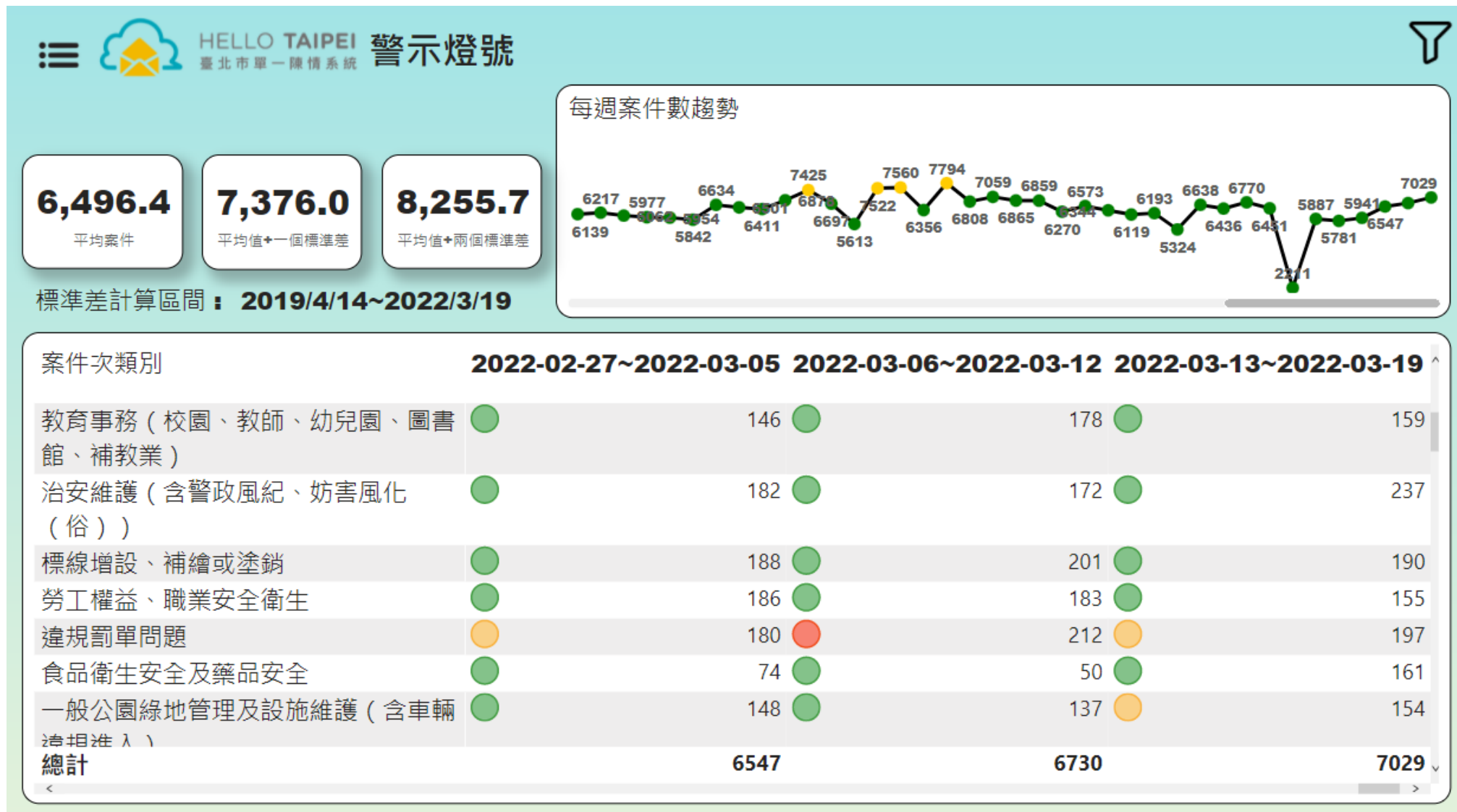
項次	樣態類型 ( 4,796件 , 占2% )		整體情緒性案件數 1,059件 , 占22.08%
	首辦及退回續辦內容大致相同 (2,599件 , 占54.19%)	首辦及退回續辦內容差異較大 (2,197件 , 占45.81%)	
1	依法行政(已依或續依相關規定或計畫辦理 , 含迭次或不予處理案件) (1,915件 , 占39.93%)	民眾釐清問題或進一步反映其他事項(1,233件 , 占25.71%)	
2	維持既定行政或管理作為(有行政裁量空間或判斷餘地時)(684件 , 占14.26%)	首次答復有缺漏/不確實(含未落實代他機關立案)(157件 , 占3.27%)	
3		進一步處理民眾訴求(含加重裁處、調整作法及另行致電民眾說明等)(807件 , 占16.83%)	

# 五、臺北市城市運行儀表板

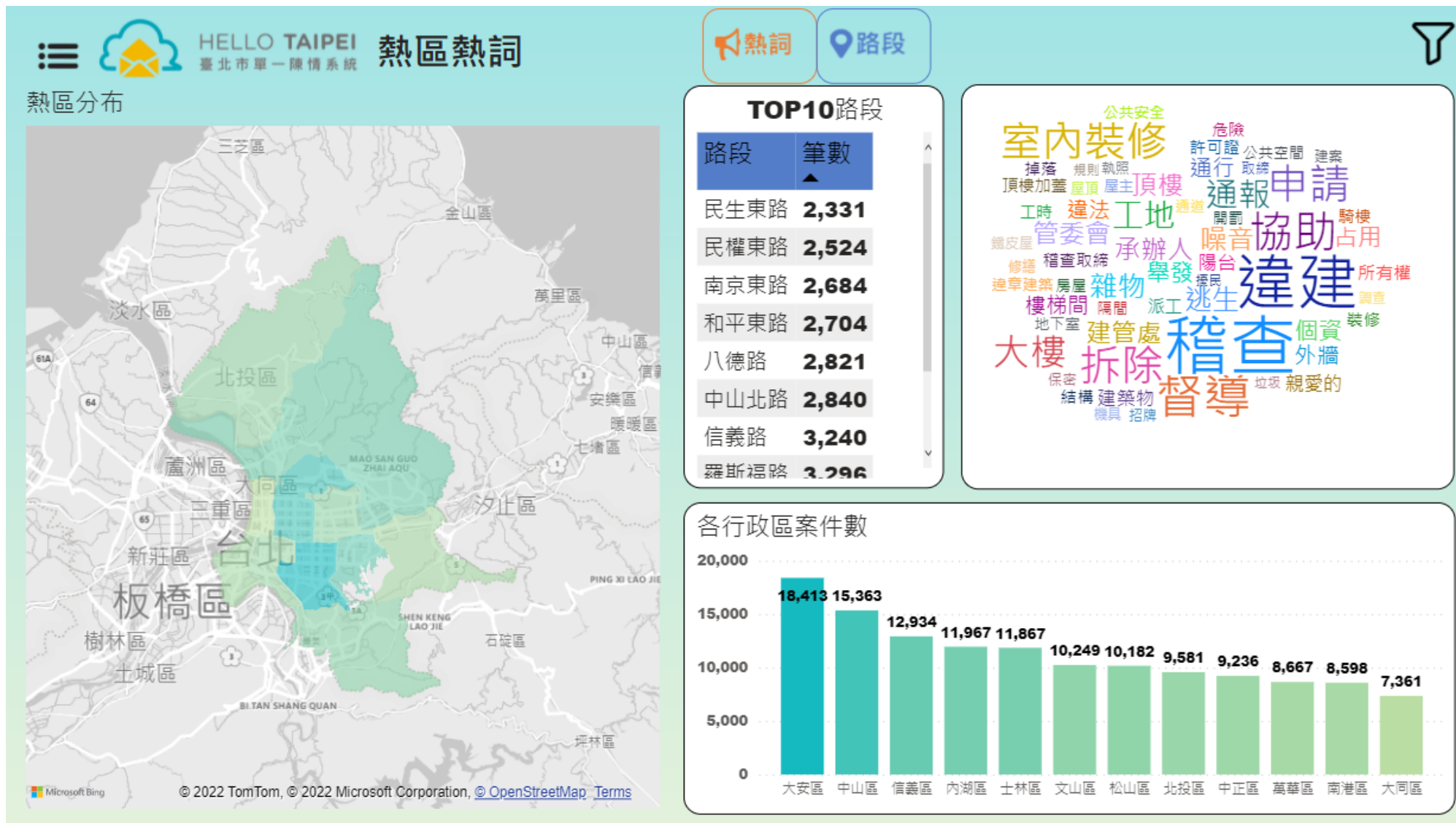
單一陳情、派工及話務系統資料庫介接大數據中心儀表板（民情熱議地圖）



# 六、HELLO TAIPEI數位儀表板



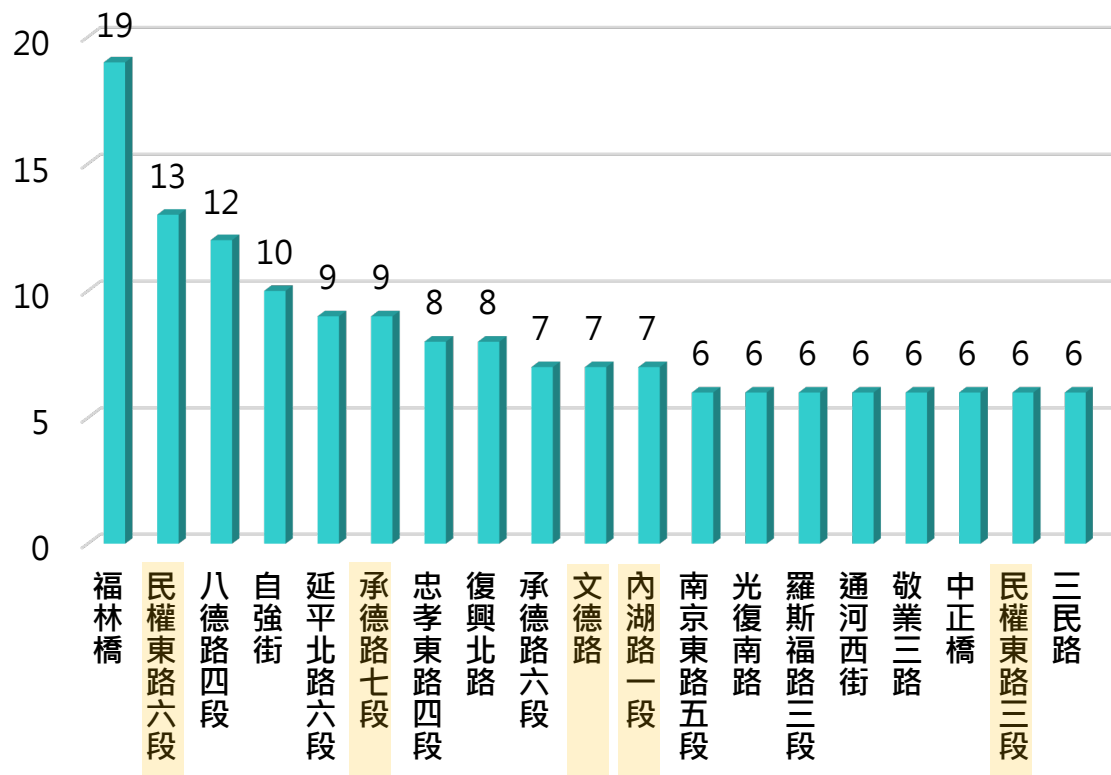
# 六、HELLO TAIPEI數位儀表板



# 七、每季熱門路段分析

每季提供局處熱門派工案件路段分析結果，並標示與上一季重複路段。

第3季「市區道路坑洞處理」地址斷詞處理結果統計

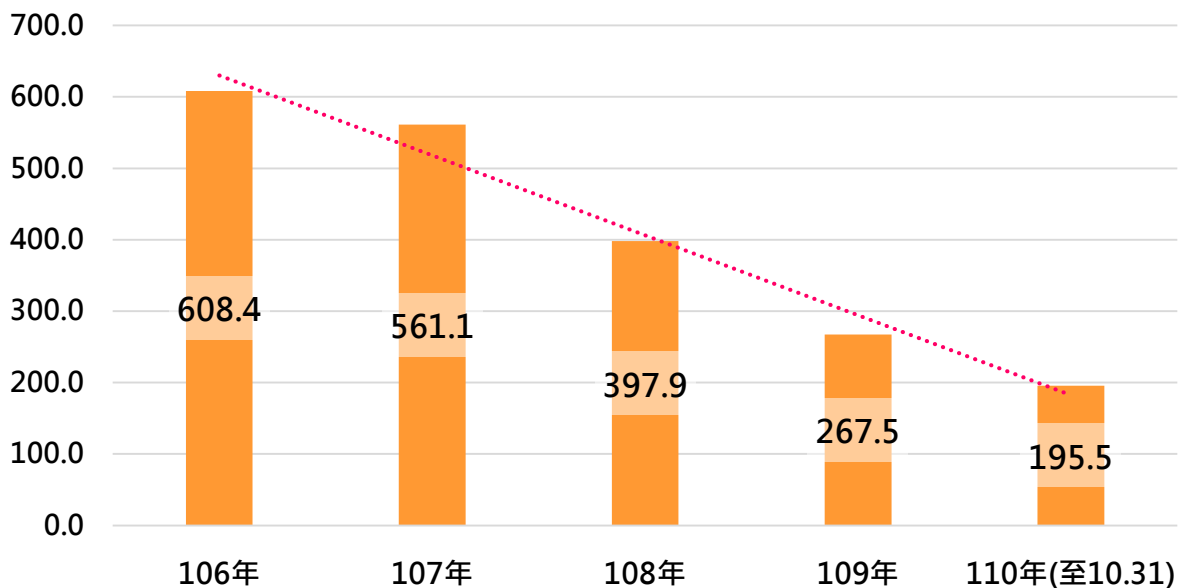


◎黃底標示路段為110年第3季及第2季熱門通報路段之重複路段

新工處回饋：

除作為判斷坑洞較常發生之路段，便於雨後加強巡查、及時修補外，另年度道路更新時，作為更新時排序之參考因素之一。

市區道路坑洞派工案件數(月平均)



# 八、HELLO TAIPEI週預警作業

當週類別案件量**逾預警值**，**通知權責機關及上級機關**注意。

110年9月第3週(1100917-0923)**預警**之案件次類別如下：

(主要反映內容，已email權責機關及上級機關知悉。)

次類別	1100917- 1100923	週平均	與週平均 件數差異	與週平均 件數差異%
總計	6,170	6,447.4	(277.4)	-4.3%
微笑單車 (YouBike) (交通局)	61	33.5	27.5	82.1%

局處於9月27日**修正FAQ**，減少不必要的陳情案件。

## YouBike微笑單車 G.常見問題詢問

2.若租賃站無車可借，該如何處理？

您可於原站稍等或至鄰近場站租車，鄰近場站查詢可透過YouBike官方網站、官方APP或各場站的Kiosk(自動服務機)，可獲得各站最新YouBike剩餘數量。或優先撥打1999轉5855由YouBike客服人員為您處理。

3.若租賃站無位可還，該如何處理？

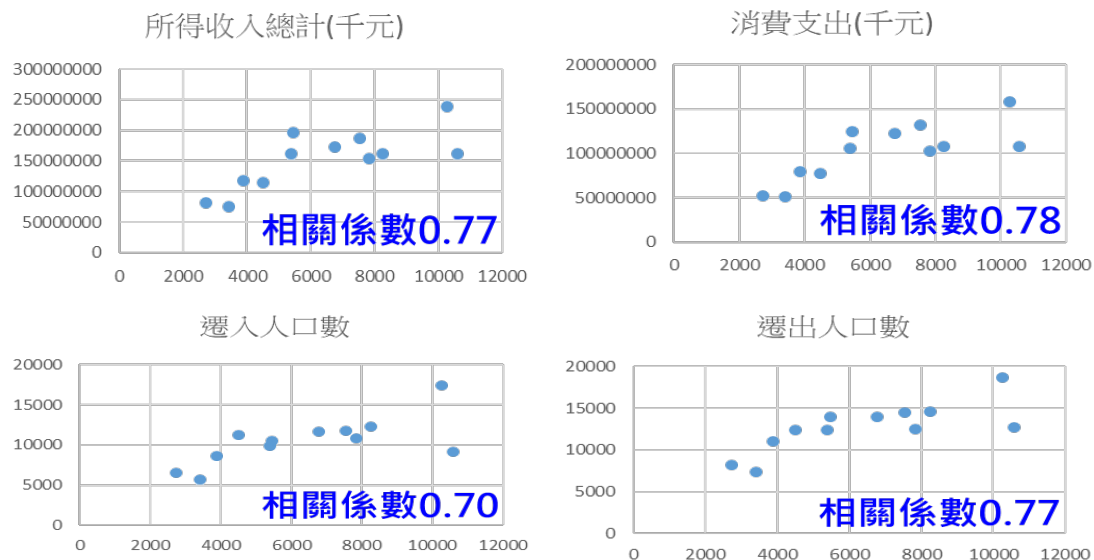
您可利用自動服務機台點選“車位已滿”，輸入車號，即可享30分鐘免費增時。(提醒您，增時後仍須將車輛歸還，建議您可在原站等候空位，或是騎乘到鄰近站點歸還。)

或優先撥打1999轉5855由YouBike客服人員為您處理。

# 九、1999大型廢棄物清運聯繫案件分析

108年度大型廢棄物清運聯繫案件，與本市108年度家庭戶數、所得收入總計、消費支出、遷入人口數、遷出人口數均有**高度相關**

經由使用分區類別分析發現，大型廢棄物清運聯繫案件地點，有半數以上均位於**商業區**，亦有2處位於限制不得作為住宅使用之**工業區**



## ◎派工系統優化建議 (後續將向資訊局提出需求)

1. 環保局填復申請人屬公司行號之地點，於系統進行地址註記，倘該民眾再次進線預約大型廢棄物清運，可**減少派工服務之無效成案件數**。
2. 在話務人員端操作時，當選擇案件類型並輸入通報人姓名、電話欄位後，系統可自動帶入該民眾**前次反映相同類型案件之地址、內容等相關資訊**，再由話務人員依民眾當次訴求進行修正。
3. 配合未來1999話務服務規劃導入語音辨識功能，可將民眾通話過程口述之通報地點，轉換為文字後直接帶入地址欄位，**減少人工輸入作業**。
4. 介接本市商業處資料庫，針對已有公司登記地點，於系統顯示提醒視窗，俾便話務人員向民眾**釐清是否確為本派工項目之服務對象**。



**4**

**未來推動方向**



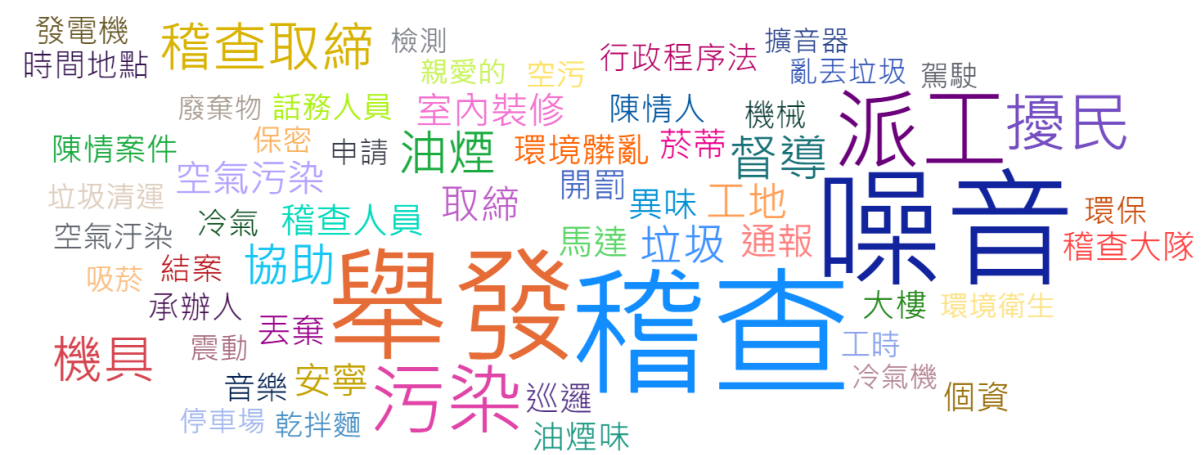
# 一、優化預警通報

HELLO  
TAIPEI

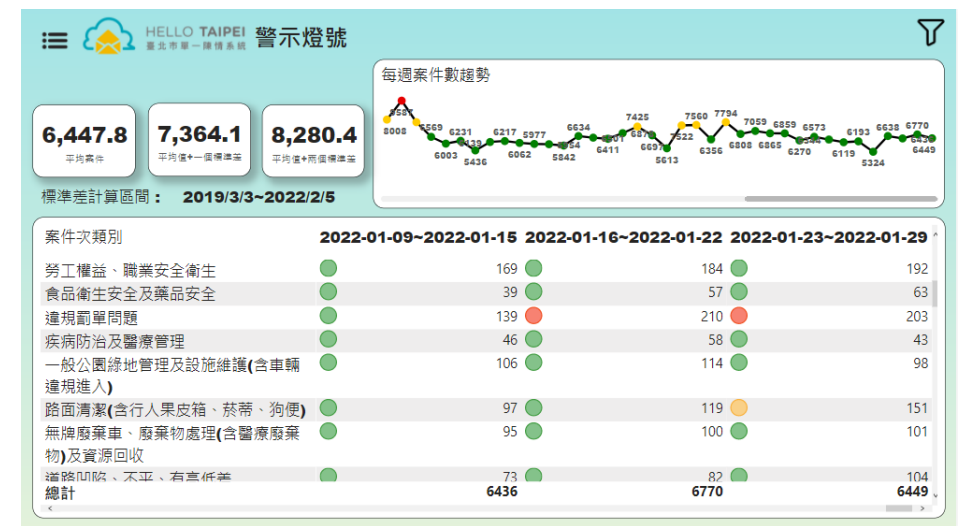
市政字詞庫

預警自動化  
第1階段—府級/建管處  
(110.12建置完成)  
第2階段—全府各機關  
(預計111.12完成)

## 市政字詞庫—「環保稽查」類別



## 預警自動化—HELLO TAIPEI儀表板



## 二、學術應用專案

### 臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」暨1999派工系統 學術應用推動計畫



黃錫材



李紀

#### 壹、目的

臺北市政府（下稱本府）為落實陳情案件資料研究應用，期透過公私協力，結合大專院校及學術機構研究能量，促進資料探勘與提升應用價值，持續精進本府服務效能。

#### 貳、依據

110年11月11日市長室會議紀錄辦理。

#### 參、推動工作

- 一、短期：擴充單一陳情系統開放資料欄位，促進民間研究應用。
- 二、中期：推廣大專校院及學術研究機構提案執行研究計畫。
- 三、長期：與大專校院及學術研究機構合作發展持續性研究計畫。

#### 肆、研究範圍

運用本府提供臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」暨1999派工系統資料進行探勘分析，撰擬相關政策研究及市政建議。

# 三、提高系統分案準確率

HELLO TAIPEI

HELLO TAIPEI

Milestone 1

類別優化

從根本解決問題

Milestone 2

關鍵字分案

輔助AI之不足

Milestone 3

優化類別搜尋介面、  
增加模糊搜尋功能

民眾操作更方便

Goal

分案正確率↑  
釐清權責時間↓

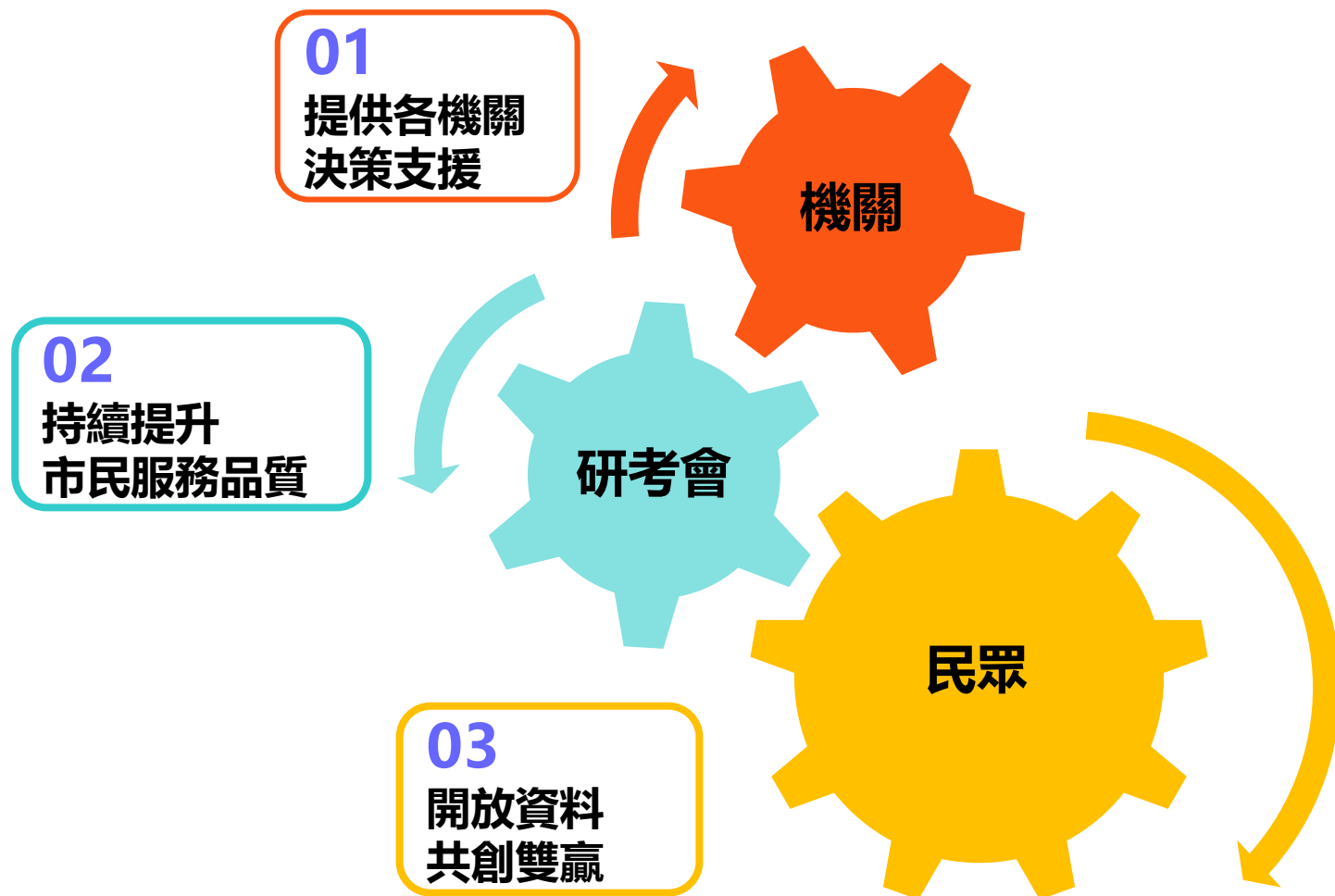
# HELLO TAIPEI

聆聽顧客的需求並持續改善，創造更好的服務品質



# 四、結語

## 為市民服務，替城市創新





# QA交流 歡迎提問