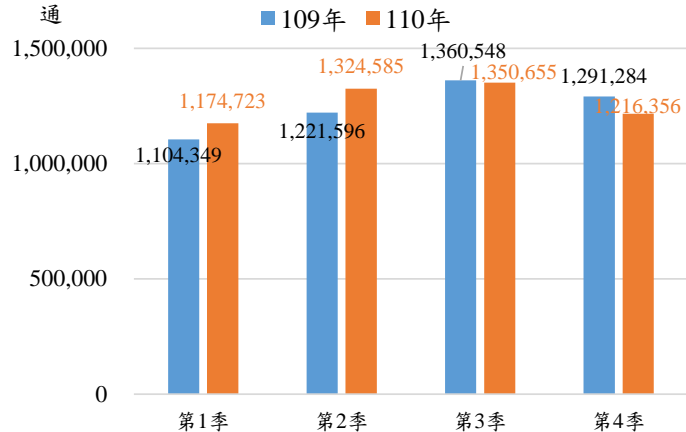


【提要】本府總機話務系統代表號 110 年進線量 506 萬 6,319 通，較 109 年增 8 萬 8,542 通(1.78%)，近 2 年皆以第 3 季最多；代表號溢滿進線量為 9,891 通，增 8,362 通(546.89%)，以第 3 季增 5,278 通(占 63.12%)最多。

本府總機話務系統代表號 (04-2228-9111) 110 年進線量 506 萬 6,319 通，較 109 年 497 萬 7,777 通增 8 萬 8,542 通(1.78%)，近 2 年皆以第 3 季進線量最多；當代表號進線滿線時，系統將轉至備援迴路(稱「代表號溢滿進線」)，代表號溢滿進線數值越高，表示同時段民眾撥打總機需求量越高(惟並不影響民眾撥打通話之權益)，110 年代表號溢滿進線量為 9,891 通，較 109 年 1,529 通增 8,362 通(546.89%)，其中以第 3 季增 5,278 通(占 63.12%)最多。

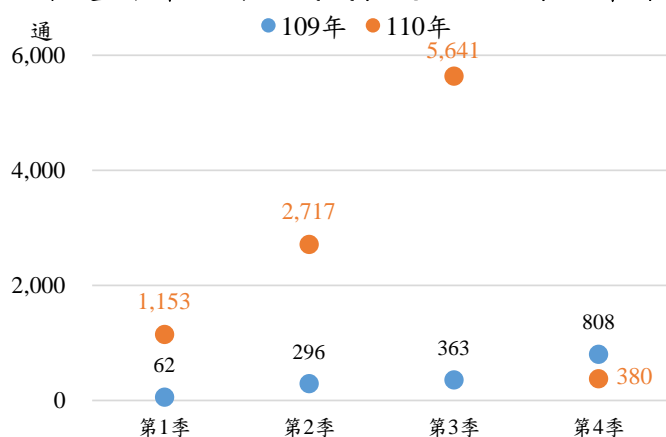
圖1 臺中市政府總機外線進線統計圖



資料來源：臺中市政府總機話務系統

分析代表號進線及溢滿進線高峰原因，110 年第 1 季因應疫情變化及辦理勞保紓困貸款、各項補助、振興經濟措施、紓困方案造成民眾詢問量增加。第 2 季及第 3 季則因 110 年 5 月中旬疫情爆發，主要進線服務有關各產業、各地區景點防疫措施、紓困 4.0 方案、疫苗施打、殘劑預約及微解封措施等民眾詢問電話；並因應 5 月 25 日至 7 月 26 日各機關實施居家辦公措施之公務聯繫，均使代表號進線量及代表號溢滿進線量大幅度增加。為維持本府總機話務服務水準，由秘書處各科室居家辦公人力使用雲端總機 APP，同步支援總機接聽業務，以抒解代表號進線壓力，提升為民服務品質。第 4 季則因疫情趨緩，代表號進線量恢復正常。

圖2 臺中市政府總機代表號溢滿進線統計圖



資料來源：臺中市政府總機話務系統