

## 強化韌性發放現金客服專線處理作業要點

- 一、 財政部依因應國際情勢強化韌性發放現金辦法第二條第二項規定，委任財政部國庫署(以下簡稱國庫署)執行強化韌性發放現金相關作業，國庫署為即時提供民眾諮詢、轉介等單一窗口服務，委託客服公司辦理，特訂定本要點。
- 二、 本要點所稱相關機關，指普發現金 1 萬元推動小組宣導及客服組之主辦機關財政部，協辦機關包括行政院新聞傳播處、經濟部、數位發展部、內政部、交通部、金融監督管理委員會、外交部、外交部以外因公派駐國外機關、法務部、衛生福利部、農業部、勞動部、國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會、原住民族委員會、財金資訊股份有限公司、中華郵政股份有限公司、第一線客服團隊、關貿網路股份有限公司。
- 三、 前置準備作業：
  - (一) 國庫署為委外辦理客服專線作業，應於客服公司提供服務前完成簽約作業，並彙整相關機關問答集供客服公司建置知識庫。
  - (二) 客服公司應建置客服中心，提供客服中心值機場地、營運人力、設備租用、電話諮詢中心系統設定(含網路電話交換機系統、網路互動式語音引導系統、電腦/電話資料整合伺服系統、網路錄音系統、值機管理系統、客服應用程式功能)、智能機器人系統設定(含深度學習及自然語言理解功能、意圖管理功能、語意理解功能、對話管理功能、後台管理介面及訓練功能、轉接真人文字客服功能)、客服人員招募及教育訓練。
- 四、 服務時間：
  - (一) 電話、真人文字客服：週一至週日上午八時三十分至下午六時三十分。
  - (二) 網頁版智能機器人客服：二十四小時。
- 五、 作業方式：

(一) 一般諮詢(如附件一)：

1. 民眾進線，客服人員須確認民眾需求是否為普發現金作業相關問題，若為其他類型問題，客服人員應按其他類型之標準流程處理。
2. 若民眾諮詢問題僅單純之法規、公告、政策、業務內容資訊諮詢等，客服人員應查詢知識庫內容，並以知識庫內容如實且親切的回答。
3. 客服人員應於通話結束後填寫通話紀錄，以利話務量分析及供國庫署備查。
4. 服務結束須轉接滿意度調查，蒐集民眾回饋意見以做為未來方案改善之建議，每月滿意度指標平均須達百分之八十五。
5. 若民眾諮詢問題於知識庫中查無相關訊息時，須留下民眾連絡方式，告知民眾將代為詢問相關機關後再回撥告知正確答案。
  - (1) 民眾情境之判斷：客服人員應於回覆民眾需求後，主動根據來電情形判斷，如認為民眾有必要得到相關機關進一步服務或有必要進行後送(如申訴或建議)時，在取得民眾同意下做出最能協助民眾之選擇(如後送相關機關處理)。
  - (2) 無須後送之處理：客服人員判斷民眾之情境為無須後送之狀況，仍應提供完整服務並結束通話。
  - (3) 客服人員應針對未納入知識庫之問答，請知識庫管理員與相關機關確認正確答案，編輯成口語化標準話術後建檔至知識庫系統中。

(二) 智能機器人與真人文字客服：

1. 上線前：語意工程師應就國庫署彙整相關機關之問答集內容，建置至少三百題知識點。
2. 上線期間：語意工程師應針對智能機器人無法回答民眾之問題持續優化語意內容，以確保智能問答匹配成功，提高知識

庫完整性。

3. 當智能機器人無法明確辨別民眾輸入問題時，於真人客服服務時間內自動引導民眾轉接真人文字客服。
4. 真人文字客服作業方式同本要點第五點(一)一般諮詢，並視需要以電話方式即時解決民眾疑問。

(三) 知識庫維護：

1. 上線前：知識庫管理員應就國庫署彙整相關機關之問答集內容建置知識庫，為讓知識庫內容更符合實際接線客服人員需求，知識庫管理員應針對相關機關新增之內容加以審視，並視狀況調整成重點式、條列式、口語化文字編輯建檔至知識庫系統中。
2. 上線期間：知識庫管理員應滾動式調整內容，維持知識庫正確性及即時性，以利客服人員查詢，提供民眾正確服務。
  - (1) 知識庫管理員應建立訊息支援系統，應主動觀測新聞報導及透由客服中心不斷蒐集及累積客服知識，並與相關機關確認正確答案，編輯成口語化標準話術並建檔至知識庫系統中。
  - (2) 知識庫管理員應建立例行或臨時佈達訊息方式，如因應法規、措施頒布或政策調整與客服人員進行新訊息佈達，並即時更新至知識庫系統，供客服人員隨時查閱。
3. 專案結束：知識庫管理員應將專案期間建立之知識庫彙整至單一檔案，以備國庫署存查。

(四) 管理作業：

1. 配合國庫署要求，提供管理報表並派員出席該署召開之定期與不定期相關會議。
2. 客服主管須抽聽錄音檔以監測客服人員服務情形，即時輔導。
3. 特殊(緊急)案件追蹤總結、主動追蹤客訴案件處理進度。
4. 配合政策調整及實際營運需要，不定期進行教育訓練。

六、後送案件作業方式(如附件二)：

(一) 客服人員應就來電民眾之對話內容評估其狀況，如認為民眾有後送需求時，客服人員於詢問並記錄相關資訊(如：狀況說明、聯絡方式等)並取得民眾同意後，於系統中進行立案，案件經客服公司主管審核通過再後送給相關機關承辦窗口，提醒其處理及回覆。

需後送的狀況可能如下：

(1) 民眾諮詢問題於知識庫無答案，而客服人員於話後去電詢問相關機關承辦窗口時，人員不在。

(2) 申訴或陳情案件等。

(二) 客服人員將案件派送至相關機關，經相關機關進行處理及提供資訊給客服人員回答民眾；若經機關退回之案件，應重新確認派送之相關機關處理。

(三) 客服人員應針對未納入知識庫之問答，編輯成口語化標準話術後建檔至知識庫系統中。

(四) 機關處理時限分為一般案件普通件七天、急件三天；特殊性案件(如涉及多個機關處理之複雜案件等)不受前開處理時限限制，惟客服公司應於提供國庫署之報表揭露相關資訊。

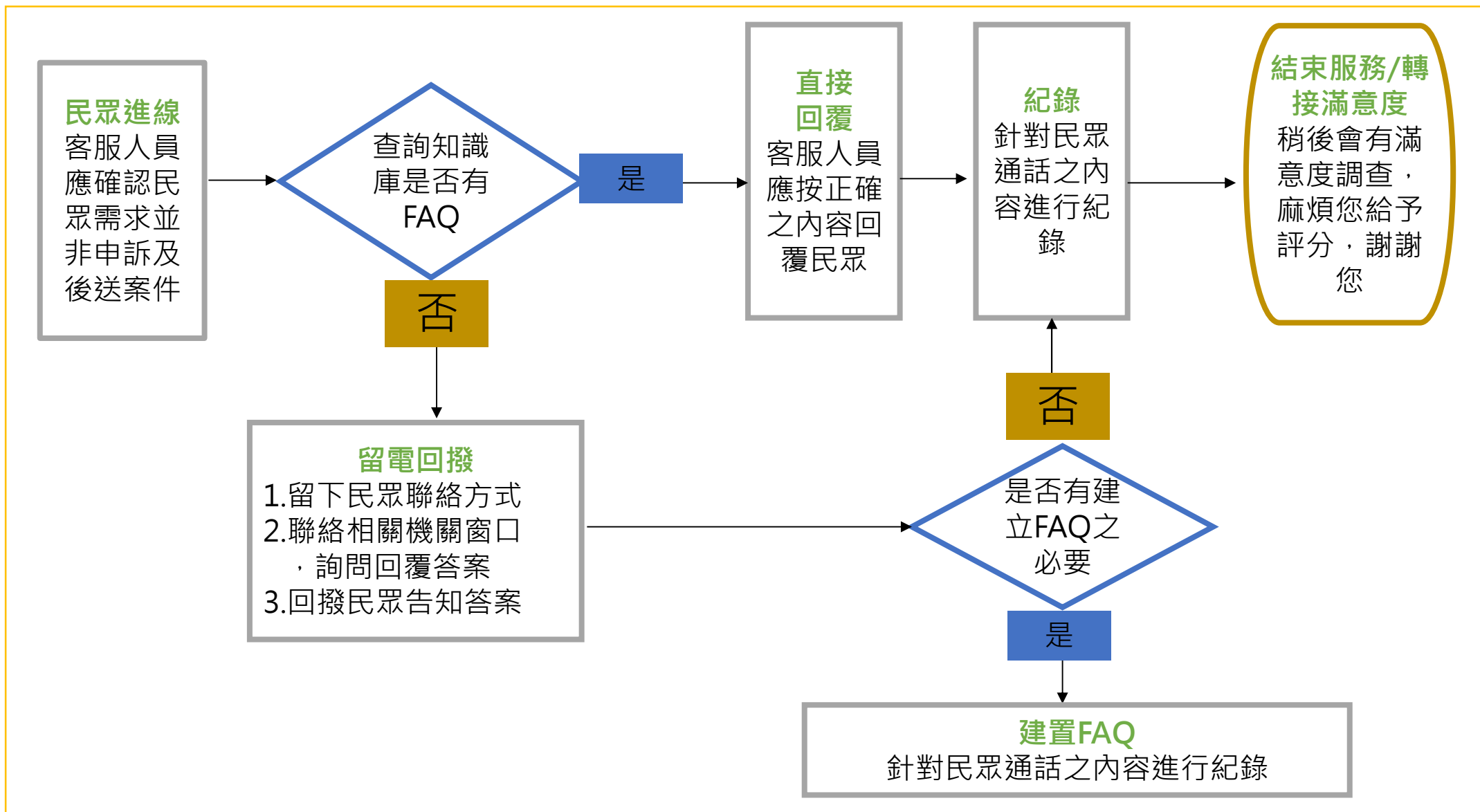
七、本要點其他未盡事宜，依合約辦理。



電話



文字



## 後送案件作業流程

