

行政院第3698次院會



1988紓困振興專線執行情形

報告人：經濟部中小企業處
何晉滄 處長

報告日期：109年4月16日

1988介紹

解決**企業及民眾**電話反覆轉接 紓困振興措施**不清楚**與**適切性**之困擾



客服時間

周一 ~ 周日
8:30~18:30



客服人力

電話客服30席
文字客服10席



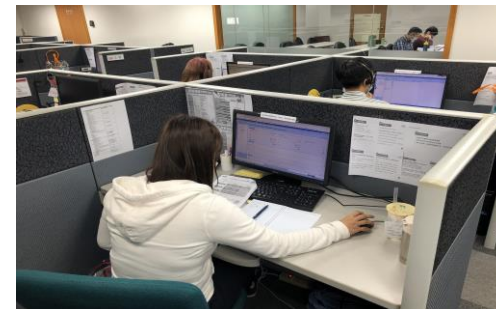
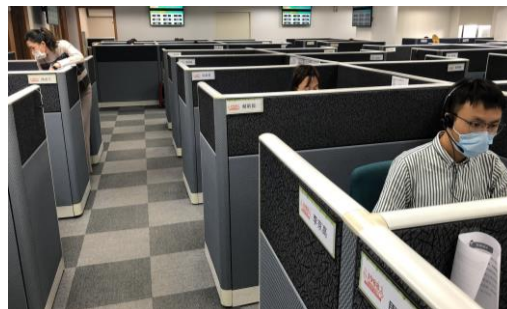
智能客服

每天24小時



1988來電即時流量監測螢幕

群組名稱		轉接專人			
登入人數	30	忙線人數	30	待機人數	0
總進件量	1712	總服務量	930	總處理率	54%
總放棄數	782	當前等待	22	最長等待(秒)	260



辦公處所：臺北市重慶北路一段1-1號10樓

執行成效 | 服務流程

生意受影響，政府來幫忙

3部曲助企業及民眾**對接**紓困解方

受理

《多元服務系統》
便民不打烊

提供電話、文字、AI客服



01

諮詢

紓困振興方案
知識通

- 提供方案諮詢
- 民眾意見蒐集
- 民怨協處



02

轉介

連結跨部會資源
列管追蹤

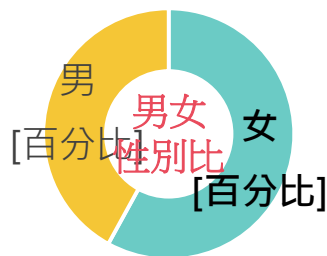


03

參、執行情形 | 來電態樣分析

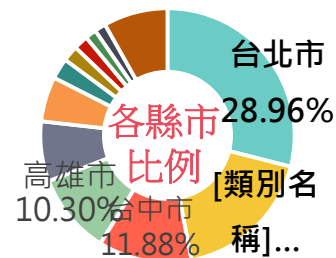
男女性別比

女性來電比例高，
比例達 **58%**



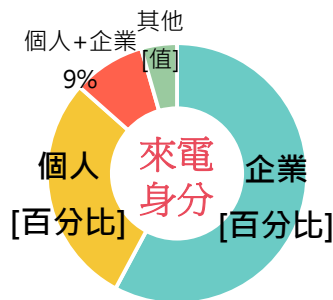
各縣市比例

台北市與新北市
來電比例較高，
合計 **46.98%**



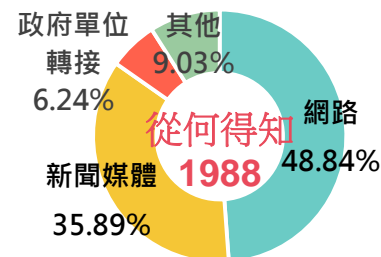
來電身分

企業來電比例高，
比例達 **67%**



1988得知管道

網路、新聞媒體管道
得知來電比例較高
合計 **84.73%**



執行情形 | 案例

案例

民宿老闆的舊有貸款要申請展延 但農會說不適用利息減免補貼

1988

後送經濟部
馬上辦中心



為什麼不能享有利息補貼？

政策討論
提報融資紓困平台討論

討論確定
經濟部確定將農會
納入利息補貼對象

受理申請
農委會發文農漁會信用部
受理民宿老闆申請



專線服務時間：08:30~18:30，全年無休
(智能客服24小時服務)