

## 「24 小時電話中心」建置經驗—以八仙塵爆事件為例

李翠鳳

民國 104 年 6 月 27 日晚上 8 時 30 分左右新北市八仙水上樂園舞台上，疑因粉塵爆炸，造成大批遊客灼傷事件，依衛生福利部（以下簡稱衛福部）發布之統計數據，計有 499 名遊客發生燒燙傷，其中收治於加護病房、燒傷加護病房及燒傷中心的重症患者高達 255 名，散布於全省 41 家醫療院所。一時之間來自家屬、患者、醫療院所、政府機關、國內外媒體及熱心民眾的聲音排山倒海而來，糾結成龐大的資訊流一起衝向各級災害應變中心。應接不暇的電話往往嚴重影響救災的進度，災害應變中心如何在當下建立有效率的溝通管道，提出立即且正確的答覆，是重大災難救援機制啟動後的第一件要務，亦是行政機制能否有效發揮與民溝通的重要環節。為了解決上述問題，成立專責電話中心(call center)是一個可行的做法，不但可以確保指揮中心有足夠能量專注於災害救援的本身，同時也能滿足各界訊息溝通的需求；施政者還可以透過電話中心的諮詢訊息搜集各界意見，做為施政方向的評估。

災難型態雖多樣性，但「災難與溝通」的經驗卻是相通的。本文記錄「衛福部八仙塵爆 24 小時電話中心」運作的實務經驗（自 7 月 2 日至 8 月 14 日），以為往後大型災難快速建置電話中心的參考。

### 建立災難溝通平台

全球資訊爆炸的時代，及時透過 3C 產品取得最新訊息的功能已十分普及，因此，善巧的運用資訊平台如網頁、臉書等作為溝通管道是必要的策略；但不可否認，網路溝通有其時間延遞、無法及時對答傾聽、適用對象限制及受網路通訊良莠影響等缺點，一個有效的改善做法，即是建置「24 小時電話中心」來彌補這一塊的不足。

行政院在本事件發生後，立即透過網路平台於中央災害應變中心之外網架設「0627 八仙樂園粉塵暴燃案專區」，衛福部除了同步於該部的外網架設相關溝通專區外，亦加入臉書的平台以建立和民眾間雙向溝通的管道；然而，對於不使用（或無法使用）網路的民眾，上述的管道是無效的溝通方式。鑑於此，行政院於 6 月 28 日專案小組會議指示衛福部增加專線電話做為溝通平台；初期由衛福部心理及口腔健康司（以下簡稱心口司）擔任專線諮詢窗口，經過實務運作之評估，認為需要擴大為民服務的量能，7 月 2 日「衛福部八仙塵爆 24 小時電話中心」遂因應而生。

衛生福利部疾病管制署主任秘書室

通訊作者：李翠鳳

DOI : 10.6524/EB.20151110.31(21).004

E-mail : leetf@cdc.gov.tw

## 「衛福部八仙塵爆 24 小時電話中心」運作實務

民國 104 年 6 月 28 日行政院指示衛福部成立專線諮詢窗口以利各界溝通，6 月 29 日即由該部心口司擔任單一諮詢窗口，運作 3 日後評估需擴大服務量能，民國 104 年 7 月 2 日衛福部疾病管制署（以下簡稱疾管署）郭旭崧署長銜命，指示本案需本著「從頭到尾」、「絕不漏接」、「病患優先」等三大原則，提供 24 小時電話諮詢服務。並指派一名專案經理人綜理本案，負責人力調度、勤前訓練、參與專案會議及各單位間溝通協調等。

依災難發生時間、進線諮詢數量及業務漸近性移轉至常設機構—「627 燒燙傷專案管理中心」的過程，可將本次電話中心從開設到結束分為五個運作階段，簡述各階段作業轉換準則及追蹤管考方式表列如下：

「八仙塵爆24小時電話中心」運作方式(104/06/29-104/08/14)

項目	階段	緊急動員期	第一階段	第二階段	第三階段	第四階段
辦理日期		104/06/29~ 104/07/02*	104/07/02*~ 104/07/13	104/07/14~ 104/07/31	104/08/01~ 104/08/09	104/08/10- 104/08/14
辦理天數		4	12	18	9	5
支援人力(每日)		1	3~5	2	1	1
諮詢電話數		74	194	107	14	12
辦理方式		1.衛福部心口司專人手機24小時值班，並記錄。 2.由中央災害應變中心及衛福部外網專區公告專線電話號碼。	1.成立諮詢中心，開設五線電話，8:30-17:30疾病管制署派員進駐衛福部專線電話中心，17:30-8:30(隔日)專線轉接值班手機，提供24小時諮詢服務，並記錄追蹤結案情形。 2.由中央災害應變中心及衛福部外網專區公告專線電話號碼。	7月10日至7月13日每日進線量<10通，為有效運用人力將本案移回疾病管制署以轉接值班手機方式專人接聽，並擴充第二線待命，若第一線佔線將自動跳接第二線值班手機。	1.7月25日至7月31日每日進線量<10通，支援人力由2人降為1人，並與「627燒燙傷專案管理中心」共同提供諮詢服務，仍維持24小時服務模式。 2.於衛福部外網專區預告本專線將於8/14結束，8/15起由專案管理中心持續提供服務。	1.持續支援1名人專人協助專案中心諮詢服務，並維持24小時服務模式。 2.於中央災害應變中心及衛福部外網專區公告「627燒燙傷專案管理中心」諮詢電話及服務時間。
各階段作業模式轉換準則		接線量超過專人接聽負荷	連續三日以上進線量<10通	連續一週每日進線量<10通	預告漸進性轉移	完成電話中心專線移轉
追蹤管考系統		電話紀錄後轉接相關單位辦理	「一通電話，服務到底」，接線者查證正確資訊回覆來電者後需鍵檔，包括來電者姓名、單位、連絡電話；諮詢內容、案件分類；辦理情形、相關權責單位；結案日期及接線人姓名。專案經理人需監測每案處理情形，提供必要之協助，並督導分析諮詢案件，以日誌型態提供各權責單位參辦；亦同步寄送長官參考掌握諮詢焦點。			

\*註:7月2日為轉銜日

## 建置有效率的電話中心

根據此次經驗，有效率的電話中心需掌握的要點如下：

- 一、明確的目標：能提高參與同仁的向心力，激勵工作士氣。如本次成立電話中心時，上層即明訂三大原則提供 24 小時電話諮詢服務。因此參與本案的同仁，均會本著「一通電話，全程服務」的精神，亦即諮詢者只要進線一次，我們即會為其向各單位查詢答案後主動回覆，此舉常會得到諮詢者的正向評價；另本著「絕不漏接」的目標，參與接線的同仁總是會小心翼翼提高注意力，特別是下班後及假日期間轉接手機服務，無不戒慎恐懼電話不離身，也因此對於數次媒體在晚間或假日來電查詢是否衛福部真的有提供 24 小時電話諮詢服務時，能對衛福部的工作態度給予滿意的評價。
- 二、設備：由於電話中心同時開設多線電話接聽，內部需要架設一個共同的資訊平台，將各項訊息在此平台上分享以提高工作效率；同時要建立專用網路信箱做為與外部單位溝通的管道。
- 三、工具：在電腦平台上建置下列的工具，對電話中心的運作是十分有用的。
  1. 電話簿：包含權責單位、行政單位及部外各需連絡的單位，需掌握單一窗口人員名單，作為電話中心的後援諮詢對象。
  2. 設計追蹤管考系統：鍵入每一通進線諮詢的電話，包括來電時間，來電者姓名、單位，諮詢事件內容，處理回覆情形，案件分類，權責單位，接線人員姓名及結案時間。
  3. 建立 Q&A：將經常詢問的事件建立 Q&A，節省每位接線者重覆搜尋答案的時間。
  4. 工作日誌：將追蹤管考系統登錄的來電內容分析後，以日誌的型態提供給權責單位及長官參考，以掌握塵爆案被關注的焦點，做為施政的參考。
- 四、人力素質：不需限定專長及背景，只需要有熱忱及團隊精神即可。
- 五、彈性調度：原則上每次輪值以 5-7 天最適合，輪調太頻繁將無法熟悉 Q&A 問答內容，影響服務的效率。需保留資深接線人員至少一名協助下一梯次接線服務，能使業務進行更順暢。
- 六、勤前訓練：每梯次的勤前訓練包括已建立的 Q&A、各項報表製作、資料平台應用等技巧外，亦需說明支援期間的行政庶務，使支援者能快速適應，無後顧之憂。
- 七、指派專案經理：由於進線的問題多元，且接線人員不一，鍵入系統的資料需要專案經理人每日核對以掌握進線諮詢案件全貌，諸如：諮詢案件內容、回覆是否恰當、後送權責單位、結案情形等。並由專案經理人擔任對外單一窗口。
- 八、參與專案會議：專案經理人需參加專案會議，才能快速的掌握整體救災的脈動、政策進度及權責單位等資訊；將上述事項快速轉知接線同仁，對於諮詢回覆內容的正確性及效率有很大助益。

## 啟動與退場機制

當評估進線量超過業務單位所能負荷時時，即可啟動「24 小時電話中心」做為溝通的平台，但如何退場才不會導致民怨卻是一個考驗。固然進線量少時，就是該退場的時機，但對一個高達近五百名傷患且復原期可能長達數年的災難來說，如何為往後的諮詢需求提供實質幫助，是退場機制應該考慮的一環。

以八仙塵爆案件來說，傷患面臨急救、醫療、復健、返回社會、生活重建等階段，過程十分冗長，行政院與新北市政府於 7 月 14 日共同成立了「627 燒燙傷專案管理中心」秉持「一人一案，長期陪伴」的精神，提供傷患離開醫院後所需要的各種支持與協助。故本電話中心最好的退場方式，即是與「627 燒燙傷專案管理中心」無縫接軌；所謂的無縫接軌，不僅僅是把專線電話號碼變更而已，必需確定專責單位有足夠的人力及能力可以承接電話中心的任務。有鑑於此，我們採取了漸進性移轉方式：一方面和專案管理中心「共同」接聽諮詢電話，雙軌運作經驗分享；另一方面在網頁專區採取「預告」轉銜時間及電話的方式，讓諮詢電話能順利轉銜到專案管理中心。本案執行二週後，確定專案中心已有足夠量能，衛福部方才關閉電話中心，平順完成退場工作。

## 誌謝

感謝疾病管制署郭旭崧署長對電話中心的支持與指導；並感謝本次參與電話諮詢的衛福部心理及口腔健康司詹金月科長，以及疾病管制署同仁：張筱玲、黃婉婷、羅一鈞、陳孟好、盧靜敏、郭易冰、周祖禎、黃思博、盧珉如、張婷睿、楊尚翰。