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

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

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

為什麼不能享
有利息補貼？

1988

一救發發專線

紓困度難關　振興拚經濟

專線服務時間：08:30~18:30，全年無休

（智能客服24小時服務）