

新北市政府 1999 市政服務專線快速服務項目

執行機關	業務項目	處理時限		
		第 1 階段	第 2 階段	
交通局	1. 交通號誌故障(重大路口全熄、原紅黃綠三色運作路口跳閃光、一直紅燈不變燈、紅綠同亮、幹道與支道都是綠燈、燈號亂跳【例如：綠燈只有 2-3 秒】)(重大路口：指交控中心連線路口，現共 596 處。)	1 日內現勘完成修復及系統登錄	4 日內完成修復及系統登錄	
	2. 交通號誌桿損壞、傾斜(重大路口)	4 小時內設置安全維護措施	4 日內完成修復及系統登錄	
工務局	1. 路燈未關	4 小時內處理完畢，並回覆辦理情形		
	2. 路燈不亮	1 日內現勘(或修復)，並回復辦理情形(如一般燈泡壞掉案件)	4 日內完成修復及系統登錄(如需進行管線或零件維修案件)	
	3. 路面坑洞	4 小時內先行設置安全維護措施及緊急處理	4 日內修復，並回覆辦理情形	
	4. 路面平整	(1)路面凹陷(管線單位施工造成)		4 日內修復，並回覆辦理情形
		(2)側溝損壞	4 小時內先行設置安全維護措施及緊急處理	14 日內修復，並回覆辦理情形
		(3)人孔蓋周邊凹凸不平、響聲		4 日內修復，並回覆辦理情形
5. 橋樑照明設備故障	1 日內現勘(或修復)，並回覆辦理情形			
6. 高架道路路面廢土或掉落物(僅針對中山高架、汐止貨櫃聯通道及新北環快)	4 小時內派員清除完成，1 日內回覆辦理情形			
農業局	1. 路樹傾倒	下午 6 時前通報，4 小時內完成扶正或移除，下午 6 時後通報，次日中午 12 時前完成扶正或移除		
	2. 動物救援	4 小時內派員查處	1 日內完成安置	

執行機關	業務項目	處理時限	
		第 1 階段	第 2 階段
環保局	1. 路面油漬	4 小時內派員查處，1 日內回覆辦理情形	
	2. 清除動物屍體	4 小時內派員查處，1 日內回覆辦理情形	
	3. 平面道路路面廢土或掉落物	4 小時內派員查處，1 日內回覆辦理情形	
	4. 重大污染舉發（公告列管之毒性化學物質重大災害、非法棄置/回填事業廢棄物）	4 小時內派員查處，1 日內回覆辦理情形	
	5. 鄰里無主垃圾清運 （需為袋裝垃圾或大型廢棄物）	下午 2 點前通報，4 小時內清除完成及回覆辦理情形；下午 2 點後通報，次日中午 12 時前清除完成及回覆辦理情形	
	6. 大型廢棄物清運聯繫 （免費清運，限定住家之大型廢棄物）	下午 2 點前通報，4 小時內完成清運時間之約定；下午 2 點後通報，次日中午 12 點前完成清運時間之約定。	
	7. 噪音（需回撥確認）	以 4 小時內到達現場查處為原則，1 日內完成回覆辦理情形。	
	8. 空氣污染 （寵物異味空污除外）	以 4 小時內到達現場查處為原則，1 日內完成回覆辦理情形。	
	9. 水污染	以 4 小時內到達現場查處為原則，1 日內完成回覆辦理情形。	