



即時新聞發佈  
2014 年 8 月 21 日  
[www.nyc.gov/oath](http://www.nyc.gov/oath)

## OATH 推出多語 互動式客戶服務電話系統

對於 OATH 已經歸檔的數百萬個案，首次推出的新互動式電話系統讓來電者只要使用他們的觸控音頻鍵盤輸入傳票、罰單或違規號碼，即可取得個案的特定資訊。

新的 OATH 互動式電話系統也會向紐約人提供有關如何針對其所收到的市府機關告發的違規提出異議的詳細指示，以及關於其權利與聽證會程序的其他重要資訊。

所有的資訊都以 8 種不同的語言，每週七天每天 24 小時全天候提供給來電者。

紐約市行政審判與聽證辦公室 (NYC Office of Administrative Trials and Hearings, OATH) 已經推出新的多語互動式客戶服務電話系統。現在，任何在 OATH 法庭有聽證會的罰單、違規或傳票收件人，只要使用電話觸控音頻鍵盤輸入罰單號碼，即可擷取個案的特定資訊。

對於被傳喚到任一個 OATH 行政法院的紐約人，新的電話系統提供創新又簡單的方式，可以每週七天每天 24 小時全天候取得詳細的指示與特定的個案資訊。所有的資訊都以 8 種不同的語言提供給來電者。

OATH 的新電話號碼 1-844-OATH-NYC (1-844-628-4692)，服務全部四個 OATH 行政法院，包括：環保委員會 (Environmental Control Board, ECB)、健康法庭 (Health Tribunal)、計程車與豪華轎車法庭 (Taxi & Limousine Tribunal) 以及 OATH 法庭。

OATH 的局長與首席行政法官 Suzanne Beddoe 說：「大部分來到我們法院的紐約人都是代表自己，因此我們希望以他們參加聽證會程序所需的資訊，賦權給他們。」「透過簡化流程與以多語言提供，我們讓紐約人可以更容易對違規提出異議，並避免不必要的罰款。」

### 對違規提出異議與聽證程序導覽

對於所屬的不同法院，互動式電話系統也提供錄音資訊與指示，以：

- 對罰單提出異議
- 繳納違規罰款
- 重排聽證會日期
- 重啟未出庭的個案
- 上訴法官的判決
- 找尋聽證會辦公室地點

來電者可以在上班時間與本機構四個不同法院的客戶服務代表談話。

**所有的資訊都以下列 8 種語言提供\***

- 英語
- 西班牙語
- 俄語
- 廣東話
- 普通話
- 韓語
- 法語
- 義大利語

\*對於孟加拉語與阿拉伯語使用者，系統將會在上班時間以相應的語言提示其按 0 以與客戶服務代表談話。

*關於紐約市行政審判與聽證辦公室 (OATH)*

OATH 是全國最大的市府行政法院，每年舉行將近 400,000 場聽證會。OATH 是由四個獨立的行政法庭所構成，舉行各種個案的聽證會：

• **環保委員會 (ECB)** 每年舉辦大約 200,000 場針對由 12 個不同市府執法機關所提出的生活品質與公共安全起訴案件的聽證會，其中包括建管局 (Buildings Department)、消防局 (Fire Department)、衛生局 (Sanitation Department) 與環保局 (Department of Environmental Protection)。

• **OATH 健康法庭** 每年針對涉嫌違反《紐約市衛生法規》(City Health Code) 的行為以及紐約市健康與心理衛生局 (Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) 所提出的其他訴訟舉行聽證會。大多數的聽證會涉及餐廳與其他飲食服務設施。

• **OATH 計程車與豪華轎車法庭** 針對可能違反 TLC 規則與法規的行為舉行聽證會，其中包括 TLC、NYPD、紐約港務局 (Port Authority of NY) 對司機提出的訴訟，以及顧客的申訴。

• **OATH 法庭** 裁決各種事務，包括公務員事務紀律處分個案、人權與歧視個案、車輛扣押個案、駕照撤銷個案與複雜的契約爭議。