

115年3月份1999焦點數據

最後更新 2026/4/8

| 項次 | 項目 | 本月數據 | 上月數據 | 去年同期 | 本年 累計平均 | 去年平均 |
|-----|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 一 | 人力情形 | | | | | |
| (一) | 員工人數(人) | 62 | 63 | 66 | 63 | 65 |
| (二) | 離職率(%) | 1.61% | 0.00% | 3.03% | 0.54% | 0.89% |
| 二 | 滿意度 | | | | | |
| (一) | 各項滿意度(%) | 99.42% | 99.34% | 98.86% | 99.38% | 99.27% |
| (二) | 派工結案滿意度(%) | 83.05% | 87.66% | 89.06% | 86.51% | 90.05% |
| 三 | *接聽率(%) | 92.71% | 85.98% | 94.82% | 89.71% | 93.53% |
| 四 | 平均通話時間(分 秒) | 2'44" | 2'35" | 2'48" | 2'40" | 2'46" |
| 五 | 平均等待時間(秒) | 16" | 30" | 12" | 23" | 15" |
| 六 | 話務量 | 64,465 | 58,961 | 63,615 | 65,924 | 66,224 |
| (一) | 文字服務 | 1,934 | 1,864 | 1,684 | 2,095 | 1,948 |
| | 文字應答(真人) | 1,717 | 1,519 | 1,684 | 1,775 | 1,705 |
| | 智慧市政(AI文字) | 217 | 345 | — | 320 | 243 |
| (二) | 電話 | 62,531 | 57,097 | 61,931 | 63,829 | 64,276 |
| | 1.諮詢 | 12,775 20.43% | 11,855 20.76% | 13,474 21.76% | 13,141 20.59% | 13,810 21.49% |
| | 2.通報派工 | 5,385 8.61% | 4,663 8.17% | 6,042 9.76% | 5,252 8.23% | 6,290 9.79% |
| | 3.陳情申訴 | 12,007 19.20% | 8,027 14.06% | 10,915 17.62% | 10,501 16.45% | 11,222 17.46% |
| | 4.活動查詢 | 78 0.12% | 231 0.40% | 49 0.08% | 218 0.34% | 221 0.34% |
| | 5.電話轉接 | 3,478 5.56% | 2,253 3.95% | 3,240 5.23% | 3,165 4.96% | 3,306 5.14% |
| | 6.派工案件處理回報 | 8,034 12.85% | 7,497 13.13% | 9,122 14.73% | 8,412 13.18% | 9,807 15.26% |
| | 7.智慧語音(AI語音) | 2,481 3.97% | 2,032 3.56% | — | 2,086 3.27% | 1,858 2.89% |
| | 8.其它 | 18,293 29.25% | 20,539 35.97% | 19,089 30.82% | 21,054 32.99% | 17,762 27.63% |

註：計算本年度累計平均因四捨五入之故，電話量與各細項合計略有不同。
接聽率=接聽電話量/總進線量。