

115年6月份1999焦點數據

最後更新 2026/7/9

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)	61	61	64	62	65
(二)	離職率(%)	0%	0%	0%	0.54%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.28%	99.36%	99.47%	99.36%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	86.44%	85.56%	89.37%	86.33%	90.05%
三	*接聽率(%)	92.47%	90.13%	94.44%	90.53%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'38"	2'41"	2'48"	2'39"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	16"	22"	12"	23"	15"
六	話務量	65,837	68,056	62,561	66,052	66,224
(一)	文字服務	2,571	2,516	1,585	2,270	1,948
	文字應答(真人)	1,597	1,995	1,585	1,765	1,705
	智慧市政(AI文字)	974	521	—	505	243
(二)	電話	63,266	65,540	60,976	63,782	64,276
	1.諮詢	11,783 18.62%	12,012 18.33%	13,060 21.42%	12,288 19.27%	13,810 21.49%
	2.通報派工	6,230 9.85%	5,944 9.07%	6,379 10.46%	5,636 8.84%	6,290 9.79%
	3.陳情申訴	12,518 19.79%	11,966 18.26%	11,838 19.41%	11,271 17.67%	11,222 17.46%
	4.活動查詢	42 0.07%	44 0.07%	41 0.07%	141 0.22%	221 0.34%
	5.電話轉接	3,154 4.99%	3,215 4.91%	3,653 5.99%	3,107 4.87%	3,306 5.14%
	6.派工案件處理回報	10,556 16.69%	9,816 14.98%	10,036 16.46%	9,166 14.37%	9,807 15.26%
	7.智慧語音(AI語音)	2,566 4.06%	2,683 4.09%	—	2,374 3.72%	1,858 2.89%
	8.其它	16,417 25.95%	19,860 30.30%	15,969 26.19%	19,799 31.04%	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。