

115年7月份1999焦點數據

最後更新 2026/8/10

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%	0.46%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.38%	99.28%	99.32%	99.36%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	92.55%	86.44%	91.89%	87.16%	90.05%
三	*接聽率(%)	91.23%	92.47%	91.26%	90.63%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'43"	2'38"	2'42"	2'40"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	19"	16"	19"	23"	15"
六	話務量	69,692	65,837	70,508	66,569	66,224
(一)	文字服務	2,355	2,571	1,818	2,282	1,948
	文字應答(真人)	1,829	1,597	1,818	1,774	1,705
	智慧市政(AI文字)	526	974	—	508	243
(二)	電話	67,337	63,266	68,690	64,287	64,276
	1.諮詢	12,253 18.20%	11,783 18.62%	15,664 22.80%	12,283 19.11%	13,810 21.49%
	2.通報派工	6,496 9.65%	6,230 9.85%	7,701 11.21%	5,758 8.96%	6,290 9.79%
	3.陳情申訴	12,981 19.28%	12,518 19.79%	11,838 17.23%	11,515 17.91%	11,222 17.46%
	4.活動查詢	102 0.15%	42 0.07%	210 0.31%	135 0.21%	221 0.34%
	5.電話轉接	3,396 5.04%	3,154 4.99%	3,650 5.31%	3,148 4.90%	3,306 5.14%
	6.派工案件處理回報	10,310 15.31%	10,556 16.69%	12,374 18.01%	9,329 14.51%	9,807 15.26%
	7.智慧語音(AI語音)	2,549 3.79%	2,566 4.06%	—	2,399 3.73%	1,858 2.89%
	8.其它	19,250 28.59%	16,417 25.95%	17,253 25.12%	19,720 30.67%	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。