

115年8月份1999焦點數據

最後更新 2026/9/10

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)	60	61	64	62	65
(二)	離職率(%)	1.67%	0%	0%	0.62%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.38%	99.38%	99.25%	99.36%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.89%	92.55%	89.27%	87.51%	90.05%
三	*接聽率(%)	92.15%	91.23%	90.62%	90.82%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'43"	2'43"	2'46"	2'40"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	18"	19"	19"	22"	15"
六	話務量	64,938	69,692	68,524	66,368	66,224
(一)	文字服務	2,280	2,355	1,825	2,282	1,948
	文字應答(真人)	1,684	1,829	1,749	1,763	1,705
	智慧市政(AI文字)	596	526	76	519	243
(二)	電話	62,658	67,337	66,699	64,086	64,276
	1.諮詢	10,969 17.51%	12,253 18.20%	14,030 21.03%	12,237 19.09%	13,810 21.49%
	2.通報派工	5,587 8.92%	6,496 9.65%	7,424 11.13%	5,737 8.95%	6,290 9.79%
	3.陳情申訴	12,092 19.30%	12,981 19.28%	11,987 17.97%	11,587 18.08%	11,222 17.46%
	4.活動查詢	85 0.14%	102 0.15%	94 0.14%	129 0.20%	221 0.34%
	5.電話轉接	3,135 5.00%	3,396 5.04%	3,644 5.46%	3,147 4.91%	3,306 5.14%
	6.派工案件處理回報	8,950 14.28%	10,310 15.31%	11,497 17.24%	9,282 14.48%	9,807 15.26%
	7.智慧語音(AI語音)	2,220 3.54%	2,549 3.79%	391 0.59%	2,377 3.71%	1,858 2.89%
	8.其它	19,620 31.31%	19,250 28.59%	17,632 26.44%	19,590 30.57%	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。