

115年9月份1999焦點數據

最後更新 2026/10/12

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	60	63	61	65
(二)	離職率(%)	0.00%	1.67%	1.59%	0.55%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.43%	99.38%	99.21%	99.37%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	94.97%	89.89%	90.10%	88.28%	90.05%
三	*接聽率(%)	90.27%	92.15%	92.18%	90.76%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'42"	2'43"	2'52"	2'40"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	21"	18"	17"	22"	15"
六	話務量	67,391	64,938	66,408	66,479	66,224
(一)	文字服務	1,779	2,280	2,210	2,225	1,948
	文字應答(真人)	1,384	1,684	1,979	1,720	1,705
	智慧市政(AI文字)	395	596	231	505	243
(二)	電話	65,612	62,658	64,198	64,254	64,276
	1.諮詢	11,250 17.15%	10,969 17.51%	14,156 22.05%	12,022 18.71%	13,810 21.49%
	2.通報派工	5,517 8.41%	5,587 8.92%	5,908 9.20%	5,713 8.89%	6,290 9.79%
	3.陳情申訴	12,428 18.94%	12,092 19.30%	13,326 20.76%	11,681 18.18%	11,222 17.46%
	4.活動查詢	68 0.10%	85 0.14%	109 0.17%	122 0.19%	221 0.34%
	5.電話轉接	2,812 4.29%	3,135 5.00%	3,564 5.55%	3,109 4.84%	3,306 5.14%
	6.派工案件處理回報	8,816 13.44%	8,950 14.28%	8,954 13.95%	9,230 14.36%	9,807 15.26%
	7.智慧語音(AI語音)	2,432 3.71%	2,220 3.54%	2,812 4.38%	2,383 3.71%	1,858 2.89%
	8.其它	22,289 33.97%	19,620 31.31%	15,369 23.94%	19,994 31.12%	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。