

## 115年3月份1999焦點數據

最後更新 2026/5/13

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	11,778 18.84%	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	19,290 30.85%	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。