

## 115年5月份1999焦點數據

最後更新 2026/6/9

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%	1.64%	1.56%	0.65%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.36%	99.36%	99.14%	99.37%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	85.56%	86.47%	92.96%	86.31%	90.05%
三	*接聽率(%)	90.13%	91.44%	94.78%	90.14%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'41"	2'37"	2'45"	2'40"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	22"	16"	12"	23"	15"
六	話務量	68,056	64,634	63,383	66,093	66,224
(一)	文字服務	2,516	2,248	1,708	2,210	1,948
	文字應答(真人)	1,995	1,670	1,708	1,798	1,705
	智慧市政(AI文字)	521	578	—	412	243
(二)	電話	65,540	62,386	61,675	63,883	64,276
	1.諮詢	12,012 18.33%	11,508 18.45%	13,875 22.50%	12,389 19.39%	13,810 21.49%
	2.通報派工	5,944 9.07%	5,882 9.43%	6,603 10.71%	5,517 8.64%	6,290 9.79%
	3.陳情申訴	11,966 18.26%	11,636 18.65%	10,831 17.56%	11,021 17.25%	11,222 17.46%
	4.活動查詢	44 0.07%	103 0.17%	125 0.20%	160 0.25%	221 0.34%
	5.電話轉接	3,215 4.91%	2,779 4.45%	3,438 5.57%	3,098 4.85%	3,306 5.14%
	6.派工案件處理回報	9,816 14.98%	9,388 15.05%	10,297 16.70%	8,888 13.91%	9,807 15.26%
	7.智慧語音(AI語音)	2,683 4.09%	2,736 4.39%	—	2,335 3.66%	1,858 2.89%
	8.其它	19,860 30.30%	18,354 29.42%	16,506 26.76%	20,475 32.05%	17,762 27.63%

註：

- 一、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。
- 二、115年5月派工結案滿意度：滿意85.56%、普通3.88%、不滿意10.56%。
- 三、115年5月員工人數61人，實際服務人數61人。網路電話進線量22通；服務水準83.58%(4月85.75%；本年平均83.77%)。
- 四、115年5月智慧語音服務量2,683通、智慧市政服務(文字)521人次，共計3,204通，佔總話務量約4.7%；滿意度83.33%(4月84.62%)。  
(\*二~四及智慧服務量(語音、文字)為內部資料，不對外公開)