

## Data Specification for 1823 Service Requests and Performance Data format

1823 服務需求數目及表現數據的資料格式

1823 服务需求数目及表现数据的资料格式

The dataset provides information of 1823 Service Requests and Performance Data in JSON format

此資料集提供有關 1823 的服務需求數目及表現數據

此数据集提供有关 1823 的服务需求数目及表现数据

Item / 項目 / 项目	Description / 說明 / 说明	Note / 細節 / 细节
<p>Date</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Year</li> <li>● Month</li> </ul>	<p>Date 日期 日期</p> <p>Data of Year 數據年份 数据年份</p> <p>Data of month 數據月份 数据月份</p>	<p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Text 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>
No_of_calls_received	<p>Number of calls received 來電數目 来电数目</p>	<p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>
No_of_abandoned_calls	<p>Number of abandoned calls 市民自行掛線的數目 市民自行挂线的数目</p>	<p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>
%_of_calls_answered_within_12 seconds	<p>Percentage of calls answered within 12 seconds 12 秒內獲接聽的來電比率 12 秒内获接听的来电比率</p>	<p>Data type: text 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>
Average_call_handling_time(seconds)	<p>Average call handling time(seconds) 平均來電處理時間 (秒) 平均来电处理时间 (秒)</p>	<p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>

<p>No._of_non_voice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No._of_emails</li> <li>● No._of_faxes</li> <li>● No._of_Apps-inbound</li> <li>● No._of_SMS</li> <li>● No._of_web-inbound</li> </ul>	<p>Written Contacts from Public</p> <p>市民來函數目 市民来函数目</p> <p>Number of email received</p> <p>電郵數目 电邮数目</p> <p>Number of fax received</p> <p>傳真數目 传真数目</p> <p>Number of received</p> <p>手機應用程式數目 手机应用程序数目</p> <p>Number of SMS received</p> <p>短訊數目 短讯数目</p> <p>Number of received from web form</p> <p>網上表格數目 网上表格数目</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>
<p>Unique_page_view_1823_web</p>	<p>Utilisation of Online FAQs</p> <p>網上常見問題使用量 网上常见问题使用量</p> <p>Total number of page views of FAQs on 1823 website. Note: Data prior to 4 Oct 2019 refers to the number of visitors. Since the launch of the revamped 1823 website on 4 Oct 2019, the unique page views have been measured. From 1 August 2023, the measurement is updated to the number of page views.</p> <p>1823網站常問問題的網頁瀏覽次數。 註: 2019年10月4日前的數值為訪客數字。自1823網站於2019年10月4日更新後，數值以不重複網頁瀏覽次數計算。由2023年8月1日起，數值以網頁瀏覽次數計算。</p> <p>1823网站常问问题的网页浏览次数。 注: 2019年10月4日前的数值为访客数字。自1823网站于2019年10月4日更新后，数值以不重复网页浏览次数计算。由2023年8月1日起，数值以网页浏览次数计算。</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>



<ul style="list-style-type: none"><li>● Web</li></ul>	<p><b>Number of Web Form</b></p> <p>網上表格數目</p> <p>网上表格数目</p>	<p><b>Data type: Integer</b></p> <p>資料類型: 整數</p> <p>资料类型: 整数</p>
---	--	--



<p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Call</li> <li>● Email</li> <li>● Fax</li> <li>● Apps</li> <li>● SMS</li> <li>● Web</li> </ul>	<p>Suggestion cases received through various channels handled by 1823</p> <p>1823處理經不同途徑收到的建議個案數目</p> <p>1823处理经不同途径收到的建议个案数目</p> <p><b>Number of Call</b> 來電數目 来电数目</p> <p><b>Number of Email</b> 電郵數目 电邮数目</p> <p><b>Number of Fax</b> 傳真數目 传真数目</p> <p><b>Number of mobile apps</b> 手機應用程式數目 手机应用程序数目</p> <p><b>Number of SMS</b> 短訊數目 短讯数目</p> <p><b>Number of Web Form</b> 網上表格數目 网上表格数目</p>	<p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p><b>Data type: Integer</b> 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>
<p>Compliments</p>	<p>Compliment cases received through various channels handled by 1823</p> <p>1823處理經不同途徑收到的讚賞個案數目</p> <p>1823处理经不同途径收到的赞赏个案数目</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Call</li> <li>● Email</li> <li>● Fax</li> <li>● Apps</li> <li>● SMS</li> <li>● Web</li> </ul>	<p><b>Number of Call</b> 來電數目 来电数目</p> <p><b>Number of Email</b> 電郵數目 电邮数目</p> <p><b>Number of Fax</b> 傳真數目 传真数目</p> <p><b>Number of mobile apps</b> 手機應用程式數目 手机应用程序数目</p> <p><b>Number of SMS</b> 短訊數目 短讯数目</p> <p><b>Number of Web Form</b> 網上表格數目 网上表格数目</p>	<p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p> <p>Data type: Integer 資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>
1st_time_resolution	<p><b>Percentage that resolved by first time call</b> 首次來電即獲解答查詢比率 首次来电即获解答查询比率</p>	<p>Data type: text 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>
Cases_involving_more_than_1_department	<p><b>Percentage that cases were involved in more than 1 department</b> 涉及多個部門個案比率 涉及多个部门个案比率</p>	<p>Data type: text 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>
Case_assigned_to_departments_within_3hours	<p><b>Percentage that cases were assigned to departments within 3 hours</b> 3小時內轉介個案比率 3小时内转介个案比率</p>	<p>Data type: text 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>