

## 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</p> <p>日期</p> <p>日期</p> <p>Data of Year</p> <p>數據年份</p> <p>数据年份</p> <p>Data of month</p> <p>數據月份</p> <p>数据月份</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數</p> <p>资料类型: 整数</p> <p>Data type: Text</p> <p>資料類型: 文字</p> <p>资料类型: 文字</p>
No_of_calls_received	<p>Number of calls received</p> <p>來電數目</p> <p>来电数目</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數</p> <p>资料类型: 整数</p>
No_of_abandoned_calls	<p>Number of abandoned calls</p> <p>未能處理的來電數目</p> <p>未能处理的来电数目</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數</p> <p>资料类型: 整数</p>
%_of_calls_answered_within_12 seconds	<p>Percentage of calls answered within 12 seconds</p> <p>12 秒內獲接聽的來電比率</p> <p>12 秒內获接听的来电比率</p>	<p>Data type: text</p> <p>資料類型: 文字</p> <p>资料类型: 文字</p>
Average_call_handling_time(seconds)	<p>Average call handling time(seconds)</p> <p>平均來電處理時間 (秒)</p> <p>平均来电处理时间 (秒)</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數</p> <p>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>Total number of unique page views of FAQs on 1823 website. Repeated view of a single page are not counted.</p> <p>Note: *The revamped 1823 website was launched on 4 Oct 2019 and the unique page views of FAQs on 1823 website were measured since then.</p> <p>1823 網站常問問題的不重複網頁瀏覽次數。重複瀏覽同一頁面的次數不會被記錄。</p> <p>註: *全新面貌的 1823 網站已於 2019 年 10 月 4 日推出, 自此之後測量 1823 網站常問問題的不重複網頁瀏覽次數。</p> <p>1823 网站常问问题的不重复网页浏览次数。重复浏览同一页面的次数不会被记录。</p> <p>注: *全新面貌的 1823 网站已于 2019 年 10 月 4 日推出, 自此之后测量 1823 网站常问问题的不重复网页浏览次数。</p>	<p>Data type: Integer</p> <p>資料類型: 整數 资料类型: 整数</p>



<p>Complaints/ServiceRequests</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Call</li> <li>● Email</li> <li>● Fax</li> <li>● Apps</li> <li>● Voicebot</li> <li>● SMS</li> <li>● Web</li> </ul>	<p>Complaints / Service Requests received by 1823 through various channels  1823 經不同途徑收到的投訴/服務要求  1823 经不同途径收到的投诉/服务要求</p> <p>Number of Call  來電數目  来电数目</p> <p>Number of Email  電郵數目  电邮数目</p> <p>Number of Fax  傳真數目  传真数目</p> <p>Number of mobile apps  手機應用程式數目  手机应用程序数目</p> <p>Number of Voicebot (start from Sept 2020)  熱線語音版智能助理數目(由 2020 九月開始)  热线语音版智能助理数目(由 2020 九月开始)</p> <p>Number of SMS  短訊數目  短讯数目</p> <p>Number of Web Form  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> <p>Data type: Integer  資料類型: 整數  资料类型: 整数</p>
<p>Suggestions</p>	<p>Suggestions received by 1823 through various channels  1823 經不同途徑收到的建議</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>1823 經不同途徑收到的建議</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Call</li>   <li>● Email</li> </ul>	<p><b>Compliments received by 1823 through various channels</b> 1823 經不同途徑收到的讚賞 1823 經不同途徑收到的赞赏</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>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>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fax</li>   <li>● Apps</li>   <li>● SMS</li>   <li>● Web</li> </ul>	<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>
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><b>Data type: text</b> 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><b>Data type: text</b> 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><b>Data type: text</b> 資料類型: 文字 资料类型: 文字</p>