

表一：

1823職員的平均僱員人數、來電數目、市民來電時在等候期間自行掛線、被系統斷線比率，及1823接獲的來函數目

	平均僱員人數	來電			來函			
		數目	自行掛線比率	被系統斷線比率	電郵	手機應用程式	網上表格、短訊、傳真及信件	來函總數
2019年6月-8月	393	1,015,000	6%	18%	93,000	63,000	28,000	184,000
2019年9月-11月	382	911,000	7%	11%	116,000	55,000	26,000	197,000
2019年12月-2020年2月	384	878,000	11%	33%	66,000	40,000	20,000	126,000
2020年3月-5月	419	1,197,000	8%	50%	63,000	31,000	27,000	121,000
2020年6月-8月	483	1,408,000	14%	26%	59,000	39,000	43,000	142,000
2020年9月-11月	438	1,026,000	7%	9%	83,000	51,000	29,000	164,000
2020年12月-2021年2月	448	1,079,000	5%	40%	24,000	13,000	8,000	45,000
2021年3月-5月	462	1,351,000	9%	16%	84,000	47,000	31,000	161,000
2021年6月-8月	495	1,383,000	10%	21%	85,000	58,000	36,000	179,000
2021年9月-11月	460	957,000	9%	11%	95,000	67,000	36,000	198,000
2021年12月-2022年2月	431 (註 ¹)	1,862,000	11%	40%	81,000	56,000	32,000	168,000
2022年3月-5月	476 (註 ¹)	2,442,000	7%	63%	57,000	44,000	26,000	127,000

註¹：在2022年2至3月期間，平均約有三至四成前線員工因染疫、成為密切接觸者而須隔離檢疫或需進行強制檢測而未能值勤。高峰時更曾有接近六成的前線員工因上述原因未能值勤。

註²：數目計至最近的千位整數。由於進位原因，數字相加結果可能不等於所列總數。

表二：

1823過去36個月來電平均等候時間

	來電平均等候時間（秒）
2019年6月-8月	28
2019年9月-11月	24
2019年12月-2020年2月	41
2020年3月-5月	59
2020年6月-8月	59
2020年9月-11月	27
2020年12月-2021年2月	22
2021年3月-5月	26
2021年6月-8月	26
2021年9月-11月	39
2021年12月-2022年2月	79
2022年3月-5月	75

表三：

1823過去36個月接收市民來函的平均處理時間

	平均處理來函的時間（小時）
2019年6月-8月	21
2019年9月-11月	28
2019年12月-2020年2月	43
2020年3月-5月	29
2020年6月-8月	36
2020年9月-11月	28
2020年12月-2021年2月	15
2021年3月-5月	39
2021年6月-8月	38
2021年9月-11月	34
2021年12月-2022年2月	41
2022年3月-5月	50

註：1823曾因疫情嚴峻於下列時間暫停處理市民經文字渠道遞交的個案，以便集中接聽與疫情有關的來電：2020年2月8日至27日、2020年3月23日至5月4日、2020年7月20日至8月24日、2020年12月2日至2021年1月28日，以及2022年2月23日至4月11日。