110年1月份1999焦點數據

最後更新 2021/2/3

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)	67	67	64	67	67
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	3.13%	0.00%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.99%	98.92%	98.68%	98.99%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.88%	91.69%	86.49%	88.88%	87.13%
三	*接聽率(%)	89.08%	95.14%	91.06%	89.08%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'58"	2'48"	2'36"	2'58"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	20"	10"	17"	20"	11"
六	話務量	68,494	62,832	54,582	68,494	57,269
(一)	文字應答	1,197	1,390	778	1,197	1,031
(二)	電話	67,297	61,442	53,804	67,297	56,238
	1.諮詢	19,552 29.05%	21,695 35.31%	18,506 34.40%	19,552 29.05%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,205 7.73%	5,983 9.74%	4,744 8.82%	5,205 7.73%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,375 13.93%	9,492 15.45%	6,691 12.44%	9,375 13.93%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	1,495 2.22%	1,148 1.87%	641 1.19%	1,495 2.22%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,334 4.95%	3,497 5.69%	2,686 4.99%	3,334 4.95%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	8,957 13.31%	10,387 16.91%	8,454 15.71%	8,957 13.31%	9,133 16.24%
	7.其它	19,379 28.80%	9,240 15.04%	12,082 22.46%	19,379 28.80%	11,256 20.01%

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。