

110年11月份1999焦點數據

最後更新 2021/12/3

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)	70	70	67	68	67
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.49%	0.80%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.08%	98.98%	98.82%	98.99%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	80.65%	78.82%	85.40%	82.64%	87.13%
三	*接聽率(%)	95.08%	88.40%	93.19%	90.03%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'55"	3'00"	2'51"	2'57"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	11"	28"	12"	24"	11"
六	話務量	65,089	72,663	60,185	70,224	57,269
(一)	文字應答	866	980	1,376	1,344	1,031
(二)	電話	64,223	71,683	58,809	68,880	56,238
	1.諮詢	17,376 27.06%	19,734 27.53%	17,822 30.30%	18,799 27.29%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,608 8.73%	5,591 7.80%	5,572 9.47%	5,454 7.92%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	10,328 16.08%	9,730 13.57%	9,564 16.26%	9,543 13.85%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	2,326 3.62%	4,473 6.24%	982 1.67%	4,513 6.55%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,087 4.81%	3,020 4.21%	2,826 4.81%	3,224 4.68%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	9,100 14.17%	9,384 13.09%	9,115 15.50%	9,408 13.66%	9,133 16.24%
	7.其它	16,398 25.53%	19,751 27.55%	12,928 21.98%	17,940 26.05%	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。