

## 110年4月份1999焦點數據

最後更新 2021/5/5

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)	68	70	66	68	67
(二)	離職率(%)	2.94%	2.86%	3.03%	1.83%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.87%	99.04%	98.91%	98.95%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	79.09%	88.22%	86.62%	84.85%	87.13%
三	*接聽率(%)	94.77%	95.39%	94.09%	93.35%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'47"	2'47"	2'49"	2'50"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	11"	9"	13"	13"	11"
六	話務量	61,215	59,502	56,059	60,004	57,269
(一)	文字應答	1,128	950	1,035	982	1,031
(二)	電話	60,087	58,552	55,024	59,022	56,238
	1.諮詢	18,695 31.11%	17,340 29.61%	16,814 30.56%	17,768 30.10%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,529 9.20%	5,286 9.03%	4,616 8.39%	5,079 8.61%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,885 16.45%	9,808 16.75%	8,071 14.67%	8,954 15.17%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	413 0.69%	409 0.70%	2,580 4.69%	699 1.18%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	2,958 4.92%	3,289 5.62%	3,630 6.60%	3,029 5.13%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	9,822 16.35%	9,378 16.02%	8,341 15.16%	9,001 15.25%	9,133 16.24%
	7.其它	12,785 21.28%	13,042 22.27%	10,972 19.94%	14,492 24.55%	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。