

110年6月份1999焦點數據

最後更新 2021/7/5

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	68	67	68	67
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	1.22%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.10%	99.03%	99.16%	98.99%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	84.31%	80.55%	87.12%	83.84%	87.13%
三	*接聽率(%)	83.73%	81.59%	96.20%	89.78%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	3'10"	2'55"	2'44"	2'54"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	44"	47"	8"	24"	11"
六	話務量	86,567	87,487	56,237	69,012	57,269
(一)	文字應答	2,075	1,828	901	1,305	1,031
(二)	電話	84,492	85,659	55,336	67,707	56,238
	1.諮詢	21,329 25.24%	21,826 25.48%	16,577 29.96%	19,038 28.12%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,310 6.28%	6,023 7.03%	5,257 9.50%	5,275 7.79%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	8,652 10.24%	11,778 13.75%	8,991 16.25%	9,374 13.84%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	13,573 16.06%	7,029 8.21%	943 1.70%	3,900 5.76%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,055 3.62%	3,592 4.19%	3,241 5.86%	3,127 4.62%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	9,051 10.71%	11,064 12.92%	9,565 17.29%	9,353 13.81%	9,133 16.24%
	7.其它	23,522 27.84%	24,347 28.42%	10,762 19.45%	17,639 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。