

110年9月份1999焦點數據

最後更新 2021/10/5

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)	67	68	69	68	67
(二)	離職率(%)	1.49%	0.00%	4.35%	0.98%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.15%	99.07%	98.89%	98.98%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	84.72%	83.94%	88.01%	83.41%	87.13%
三	*接聽率(%)	90.08%	92.58%	96.61%	89.64%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	3'00"	2'57"	2'55"	2'57"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	23"	18"	8"	25"	11"
六	話務量	68,428	69,235	55,095	70,524	57,269
(一)	文字應答	1,376	1,639	890	1,437	1,031
(二)	電話	67,052	67,596	54,205	69,087	56,238
	1.諮詢	17,934 26.75%	17,095 25.29%	16,347 30.16%	18,853 27.29%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,104 7.61%	6,770 10.02%	5,006 9.24%	5,422 7.85%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,642 14.38%	9,829 14.54%	9,470 17.47%	9,435 13.66%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	4,391 6.55%	3,655 5.41%	932 1.72%	4,760 6.89%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,192 4.76%	3,817 5.65%	3,126 5.77%	3,262 4.72%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	8,270 12.33%	11,665 17.26%	8,906 16.43%	9,445 13.67%	9,133 16.24%
	7.其它	18,519 27.62%	14,765 21.84%	10,418 19.22%	17,910 25.92%	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。