

## 110年3月份1999焦點數據

最後更新 2021/4/7

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	66	68	68	67
(二)	離職率(%)	2.86%	1.52%	1.47%	1.46%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.04%	98.91%	98.93%	98.98%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.22%	85.49%	83.52%	87.70%	87.13%
三	*接聽率(%)	95.39%	94.14%	95.07%	92.87%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'47"	2'47"	2'44"	2'51"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	9"	12"	11"	14"	11"
六	話務量	59,502	50,804	54,508	59,600	57,269
(一)	文字應答	950	654	1,042	934	1,031
(二)	電話	58,552	50,150	53,466	58,666	56,238
	1.諮詢	17,340 29.61%	15,485 30.88%	16,371 30.62%	17,459 29.76%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,286 9.03%	4,297 8.57%	4,651 8.70%	4,929 8.40%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,808 16.75%	6,748 13.46%	8,687 16.25%	8,644 14.73%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	409 0.70%	479 0.96%	1,526 2.85%	794 1.35%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,289 5.62%	2,534 5.05%	3,554 6.65%	3,052 5.20%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	9,378 16.02%	7,847 15.65%	8,187 15.31%	8,727 14.88%	9,133 16.24%
	7.其它	13,042 22.27%	12,760 25.44%	10,490 19.62%	15,060 25.67%	11,256 20.01%

註：

- 一、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。
- 二、110年3月派工結案滿意度：滿意88.22%、普通5.46%、不滿意6.32%。