

## 111年9月份1999焦點數據

最後更新 2022/10/5

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)	71	69	67	69	68
(二)	離職率(%)	1.41%	0.00%	1.49%	0.49%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.21%	99.58%	99.15%	99.25%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.79%	90.48%	84.72%	89.27%	82.43%
三	*接聽率(%)	83.21%	94.35%	90.08%	79.42%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	3'03"	3'02"	3'00"	3'18"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	44"	15"	23"	1'29"	23"
六	話務量	75,995	65,851	68,428	80,619	69,889
(一)	文字應答	1,291	1,273	1,376	1,828	1,293
(二)	電話	74,704	64,578	67,052	78,791	68,596
	1.諮詢	13,291 17.79%	12,368 19.15%	17,934 26.75%	12,503 15.87%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,389 7.21%	8,111 12.56%	5,104 7.61%	6,676 8.47%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	9,323 12.48%	9,846 15.25%	9,642 14.38%	9,155 11.62%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	11,909 15.94%	8,651 13.40%	4,391 6.55%	9,143 11.60%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	2,809 3.76%	2,877 4.46%	3,192 4.76%	2,599 3.30%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	15,734 21.06%	12,510 19.37%	8,270 12.33%	10,634 13.50%	9,482 13.82%
	7.其它	16,249 21.75%	10,215 15.82%	18,519 27.62%	28,083 35.64%	18,024 26.28%

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。