

110年5月份1999焦點數據

最後更新 2021/6/4

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%	2.94%	0.00%	1.46%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.03%	98.87%	99.09%	98.97%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	80.55%	79.09%	87.63%	83.70%	87.13%
三	*接聽率(%)	81.59%	94.77%	95.10%	90.99%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'55"	2'47"	2'45"	2'51"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	47"	11"	10"	20"	11"
六	話務量	87,487	61,215	58,422	65,500	57,269
(一)	文字應答	1,828	1,128	1,003	1,151	1,031
(二)	電話	85,659	60,087	57,419	64,349	56,238
	1.諮詢	21,826 25.48%	18,695 31.11%	16,757 29.18%	18,580 28.87%	17,530 31.17%
	2.通報派工	6,023 7.03%	5,529 9.20%	5,517 9.61%	5,268 8.19%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	11,778 13.75%	9,885 16.45%	8,655 15.07%	9,519 14.79%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	7,029 8.21%	413 0.69%	1,658 2.89%	1,965 3.05%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,592 4.19%	2,958 4.92%	3,307 5.76%	3,141 4.88%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	11,064 12.92%	9,822 16.35%	10,348 18.02%	9,414 14.63%	9,133 16.24%
	7.其它	24,347 28.42%	12,785 21.28%	11,177 19.47%	16,463 25.58%	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。