

112年1月份1999焦點數據

最後更新 2023/2/4

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)	70	70	69	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.63%	99.64%	98.95%	99.63%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	87.05%	90.96%	86.78%	87.05%	89.26%
三	*接聽率(%)	88.17%	95.18%	95.33%	88.17%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'54"	2'57"	2'50"	2'54"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	30"	14"	11"	30"	1'12"
六	話務量	60,848	63,355	68,124	60,848	77,394
(一)	文字應答	1,107	1,547	913	1,107	1,740
(二)	電話	59,741	61,808	67,211	59,741	75,654
	1.諮詢	14,231 23.82%	14,546 23.53%	18,613 27.69%	14,231 23.82%	12,841 16.97%
	2.通報派工	4,805 8.04%	5,602 9.06%	5,201 7.74%	4,805 8.04%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	8,222 13.76%	9,555 15.46%	8,472 12.61%	8,222 13.76%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	4,108 6.88%	4,284 6.93%	2,530 3.76%	4,108 6.88%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	2,434 4.07%	3,301 5.34%	3,611 5.37%	2,434 4.07%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,777 16.37%	10,821 17.51%	8,356 12.43%	9,777 16.37%	11,023 14.57%
	7.其它	16,164 27.06%	13,699 22.16%	20,428 30.39%	16,164 27.06%	24,552 32.45%

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。