

110年8月份1999焦點數據

最後更新 2021/9/6

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	72	68	67
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.92%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.07%	98.63%	98.92%	98.96%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	83.94%	79.55%	89.24%	83.22%	87.13%
三	*接聽率(%)	92.58%	85.44%	95.42%	89.59%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	2'57"	3'12"	2'44"	2'57"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	18"	38"	10"	25"	11"
六	話務量	69,235	82,984	58,061	70,786	57,269
(一)	文字應答	1,639	2,087	973	1,445	1,031
(二)	電話	67,596	80,897	57,088	69,341	56,238
	1.諮詢	17,095 25.29%	20,424 25.25%	17,064 29.89%	18,968 27.35%	17,530 31.17%
	2.通報派工	6,770 10.02%	5,270 6.51%	5,074 8.89%	5,461 7.88%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,829 14.54%	9,202 11.37%	8,572 15.02%	9,410 13.57%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	3,655 5.41%	11,399 14.09%	1,140 2.00%	4,807 6.93%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,817 5.65%	3,585 4.43%	3,247 5.69%	3,271 4.72%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	11,665 17.26%	8,949 11.06%	9,083 15.91%	9,592 13.83%	9,133 16.24%
	7.其它	14,765 21.84%	22,068 27.28%	12,908 22.61%	17,834 25.72%	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。