

113年2月份1999焦點數據

最後更新 2024/3/5

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)	70	70	70	70	70
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.21%	99.11%	99.61%	99.16%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	87.99%	91.36%	84.26%	89.76%	88.28%
三	*接聽率(%)	93.83%	96.82%	96.63%	95.33%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'47"	2'48"	2'55"	2'48"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	14"	9"	10"	11"	14"
六	話務量	54,526	61,275	52,116	57,901	58,978
(一)	文字應答	986	1,153	914	1,070	1,385
(二)	電話	53,540	60,122	51,202	56,831	57,593
	1.諮詢	13,402 25.03%	14,569 24.23%	13,074 25.53%	13,986 24.61%	14,068 24.43%
	2.通報派工	4,581 8.56%	5,579 9.28%	4,513 8.81%	5,080 8.94%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	7,543 14.09%	9,661 16.07%	7,627 14.90%	8,602 15.14%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	316 0.59%	308 0.51%	2,253 4.40%	312 0.55%	928 1.61%
	5.電話轉接	2,681 5.01%	3,720 6.19%	2,702 5.28%	3,201 5.63%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	7,776 14.52%	9,403 15.64%	8,130 15.88%	8,590 15.11%	9,718 16.87%
	7.其它	17,241 32.20%	16,882 28.08%	12,903 25.20%	17,062 30.02%	13,021 22.61%

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。