

110年10月份1999焦點數據

最後更新 2021/11/4

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	67	68	68	67
(二)	離職率(%)	0.00%	1.49%	1.47%	0.88%	1.38%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.98%	99.15%	98.90%	98.98%	98.91%
(二)	派工結案滿意度(%)	78.82%	84.72%	86.18%	82.88%	87.13%
三	*接聽率(%)	88.40%	90.08%	94.53%	89.52%	94.72%
四	平均通話時間(分 秒)	3'00"	3'00"	2'50"	2'57"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	28"	23"	11"	25"	11"
六	話務量	72,663	68,428	57,184	70,738	57,269
(一)	文字應答	980	1,376	1,089	1,391	1,031
(二)	電話	71,683	67,052	56,095	69,347	56,238
	1.諮詢	19,734 27.53%	17,934 26.75%	17,338 30.91%	18,941 27.31%	17,530 31.17%
	2.通報派工	5,591 7.80%	5,104 7.61%	5,383 9.60%	5,439 7.84%	5,111 9.09%
	3.陳情申訴	9,730 13.57%	9,642 14.38%	8,729 15.56%	9,465 13.65%	8,539 15.18%
	4.活動查詢	4,473 6.24%	4,391 6.55%	771 1.37%	4,732 6.82%	1,480 2.63%
	5.電話轉接	3,020 4.21%	3,192 4.76%	2,969 5.29%	3,238 4.67%	3,188 5.67%
	6.派工案件處理回報	9,384 13.09%	8,270 12.33%	9,703 17.30%	9,439 13.61%	9,133 16.24%
	7.其它	19,751 27.55%	18,519 27.62%	11,202 19.97%	18,094 26.09%	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。