

111年1月份1999焦點數據

最後更新 2022/2/10

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)	69	69	67	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.45%	0.00%	0.00%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.95%	99.01%	98.99%	98.95%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	86.78%	80.08%	88.88%	86.78%	82.43%
三	*接聽率(%)	95.33%	96.56%	89.08%	95.33%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	2'50"	2'47"	2'58"	2'50"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	11"	9"	20"	11"	23"
六	話務量	68,124	66,202	68,494	68,124	69,889
(一)	文字應答	913	741	1,197	913	1,293
(二)	電話	67,211	65,461	67,297	67,211	68,596
	1.諮詢	18,613 27.69%	17,330 26.47%	19,552 29.05%	18,613 27.69%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,201 7.74%	5,601 8.56%	5,205 7.73%	5,201 7.74%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	8,472 12.61%	8,863 13.54%	9,375 13.93%	8,472 12.61%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	2,530 3.76%	1,179 1.80%	1,495 2.22%	2,530 3.76%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	3,611 5.37%	3,244 4.96%	3,334 4.95%	3,611 5.37%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	8,356 12.43%	10,297 15.73%	8,957 13.31%	8,356 12.43%	9,482 13.82%
	7.其它	20,428 30.39%	18,947 28.94%	19,379 28.80%	20,428 30.39%	18,024 26.28%

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。