

114年5月份1999焦點數據

最後更新 2025/6/4

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)	64	65	69	66	68
(二)	離職率(%)	1.56%	1.54%	1.45%	1.81%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.14%	99.37%	99.47%	99.17%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	92.96%	87.93%	91.00%	89.77%	89.50%
三	*接聽率(%)	94.78%	95.31%	95.37%	95.24%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'45"	2'46"	2'49"	2'46"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	12"	11"	10"	11"	14"
六	話務量	63,383	61,973	66,197	61,165	64,676
(一)	文字應答	1,708	1,632	1,569	1,539	1,585
(二)	電話	61,675	60,341	64,628	59,626	63,091
	1.諮詢	13,875 22.50%	12,961 21.48%	13,171 20.38%	13,270 22.26%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,603 10.71%	5,845 9.69%	6,176 9.56%	5,816 9.75%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	10,831 17.56%	10,475 17.36%	10,828 16.75%	9,808 16.45%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	125 0.20%	39 0.06%	56 0.09%	122 0.20%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,438 5.57%	3,159 5.24%	3,542 5.48%	3,135 5.26%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	10,297 16.70%	9,208 15.26%	10,303 15.94%	9,065 15.20%	10,076 15.97%
	7.其它	16,506 26.76%	18,654 30.91%	20,552 31.80%	18,409 30.87%	19,163 30.37%

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。