

113年7月份1999焦點數據

最後更新 2024/8/2

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	69	69	70
(二)	離職率(%)	0.00%	1.47%	0.00%	1.05%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.56%	99.17%	99.48%	99.37%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	87.89%	90.09%	88.68%	89.60%	88.28%
三	*接聽率(%)	87.84%	93.05%	94.54%	93.87%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'44"	2'54"	2'58"	2'49"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	30"	15"	12"	14"	14"
六	話務量	74,491	63,347	58,495	63,310	58,978
(一)	文字應答	1,568	1,216	1,343	1,322	1,385
(二)	電話	72,923	62,131	57,152	61,988	57,593
	1.諮詢	14,530 19.93%	12,597 20.27%	14,091 24.66%	13,548 21.86%	14,068 24.43%
	2.通報派工	9,205 12.62%	5,949 9.57%	5,757 10.07%	6,134 9.90%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	11,094 15.21%	9,869 15.88%	11,111 19.44%	9,780 15.78%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	105 0.14%	139 0.22%	250 0.44%	156 0.25%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,448 4.73%	3,303 5.32%	3,524 6.17%	3,314 5.35%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	12,733 17.46%	9,812 15.79%	9,713 17.00%	9,849 15.89%	9,718 16.87%
	7.其它	21,808 29.91%	20,462 32.93%	12,706 22.23%	19,208 30.99%	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。