

113年3月份1999焦點數據

最後更新 2024/4/8

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	70	70	70	70
(二)	離職率(%)	1.45%	0.00%	0.00%	0.48%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.51%	99.21%	99.49%	99.28%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.73%	87.99%	85.49%	90.08%	88.28%
三	*接聽率(%)	95.38%	93.83%	97.26%	95.34%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'51"	2'47"	2'55"	2'49"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	11"	14"	8"	11"	14"
六	話務量	60,931	54,526	57,451	58,911	58,978
(一)	文字應答	1,200	986	1,245	1,113	1,385
(二)	電話	59,731	53,540	56,206	57,798	57,593
	1.諮詢	13,360 22.37%	13,402 25.03%	14,093 25.07%	13,777 23.84%	14,068 24.43%
	2.通報派工	5,584 9.35%	4,581 8.56%	5,285 9.40%	5,248 9.08%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	9,210 15.42%	7,543 14.09%	11,374 20.24%	8,805 15.23%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	87 0.15%	316 0.59%	1,042 1.85%	237 0.41%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,204 5.36%	2,681 5.01%	3,467 6.17%	3,202 5.54%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	9,116 15.26%	7,776 14.52%	8,801 15.66%	8,765 15.16%	9,718 16.87%
	7.其它	19,170 32.09%	17,241 32.20%	12,144 21.61%	17,764 30.73%	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。