

111年2月份1999焦點數據

最後更新 2022/3/4

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)	69	69	66	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.52%	0.00%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.35%	98.95%	98.91%	99.15%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.16%	86.78%	85.49%	87.85%	82.43%
三	*接聽率(%)	94.70%	95.33%	94.14%	95.02%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	2'48"	2'50"	2'47"	2'49"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	13"	11"	12"	12"	23"
六	話務量	52,026	68,124	50,804	60,075	69,889
(一)	文字應答	604	913	654	759	1,293
(二)	電話	51,422	67,211	50,150	59,316	68,596
	1.諮詢	12,869 25.03%	18,613 27.69%	15,485 30.88%	15,741 26.54%	18,677 27.23%
	2.通報派工	4,276 8.32%	5,201 7.74%	4,297 8.57%	4,739 7.99%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	6,406 12.46%	8,472 12.61%	6,748 13.46%	7,439 12.54%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	894 1.74%	2,530 3.76%	479 0.96%	1,712 2.89%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	2,433 4.73%	3,611 5.37%	2,534 5.05%	3,022 5.09%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	6,873 13.37%	8,356 12.43%	7,847 15.65%	7,615 12.84%	9,482 13.82%
	7.其它	17,671 34.36%	20,428 30.39%	12,760 25.44%	19,050 32.12%	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。