

111年6月份1999焦點數據

最後更新 2022/7/6

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	67	68	68	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.49%	0.00%	0.49%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.11%	98.78%	99.10%	99.14%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	91.43%	89.54%	84.31%	89.15%	82.43%
三	*接聽率(%)	53.87%	31.98%	83.73%	75.09%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	4'10"	4'29"	3'10"	3'22"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	3'29"	6'30"	44"	1'56"	23"
六	話務量	103,208	150,316	86,567	85,842	69,889
(一)	文字應答	3,910	4,418	2,075	1,965	1,293
(二)	電話	99,298	145,898	84,492	83,877	68,596
	1.諮詢	7,001 7.05%	6,088 4.17%	21,329 25.24%	12,691 15.13%	18,677 27.23%
	2.通報派工	10,057 10.13%	7,431 5.09%	5,310 6.28%	6,404 7.63%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	9,917 9.99%	10,179 6.98%	8,652 10.24%	9,096 10.84%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	19,304 19.44%	23,202 15.90%	13,573 16.06%	8,578 10.23%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	1,722 1.73%	924 0.63%	3,055 3.62%	2,550 3.04%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	10,070 10.14%	11,607 7.96%	9,051 10.71%	9,498 11.32%	9,482 13.82%
	7.其它	41,227 41.52%	86,467 59.27%	23,522 27.84%	35,060 41.80%	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。