

114年1月份1999焦點數據

最後更新 2025/2/5

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	70	68	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.34%	99.31%	99.11%	99.34%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.55%	89.68%	91.36%	88.55%	89.50%
三	*接聽率(%)	94.65%	95.98%	96.82%	94.65%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'44"	2'50"	2'48"	2'44"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	13"	11"	9"	13"	14"
六	話務量	61,515	65,022	61,275	61,515	64,676
(一)	文字應答	1,348	2,021	1,153	1,348	1,585
(二)	電話	60,167	63,001	60,122	60,167	63,091
	1.諮詢	13,926 23.15%	13,032 20.69%	14,569 24.23%	13,926 23.15%	13,554 21.48%
	2.通報派工	5,627 9.35%	6,297 10.00%	5,579 9.28%	5,627 9.35%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	7,668 12.74%	10,958 17.39%	9,661 16.07%	7,668 12.74%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	260 0.43%	555 0.88%	308 0.51%	260 0.43%	277 0.44%
	5.電話轉接	2,717 4.52%	3,268 5.19%	3,720 6.19%	2,717 4.52%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	9,003 14.96%	10,080 16.00%	9,403 15.64%	9,003 14.96%	10,076 15.97%
	7.其它	20,966 34.85%	18,811 29.86%	16,882 28.08%	20,966 34.85%	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。