

114年8月份1999焦點數據

最後更新 2025/9/4

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)	64	64	68	65	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	1.13%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.25%	99.32%	99.30%	99.24%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.27%	91.89%	88.25%	89.92%	89.50%
三	*接聽率(%)	90.62%	91.26%	95.87%	94.07%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'46"	2'42"	2'49"	2'49"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	19"	19"	11"	13"	14"
六	話務量	68,524	70,508	64,802	63,428	64,676
(一)	文字應答	1,825	1,818	1,336	1,615	1,585
(二)	電話	66,699	68,690	63,466	61,813	63,091
	1.諮詢	14,030 21.03%	15,664 22.80%	13,730 21.63%	13,638 22.06%	13,554 21.48%
	2.通報派工	7,424 11.13%	7,701 11.21%	6,832 10.76%	6,323 10.23%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	11,987 17.97%	11,838 17.23%	11,339 17.87%	10,588 17.13%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	94 0.14%	210 0.31%	135 0.21%	120 0.19%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,644 5.46%	3,650 5.31%	3,411 5.37%	3,328 5.38%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	11,497 17.24%	12,374 18.01%	10,957 17.26%	9,904 16.02%	10,076 15.97%
	7.其它	18,023 27.02%	17,253 25.12%	17,062 26.88%	17,912 28.98%	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。