

112年4月份1999焦點數據

最後更新 2023/5/4

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	70	68	70	69
(二)	離職率(%)	1.45%	0.00%	0.00%	0.36%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.71%	99.49%	99.24%	99.61%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	86.63%	85.49%	89.32%	85.88%	89.26%
三	*接聽率(%)	91.46%	97.26%	78.55%	93.38%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	3'00"	2'55"	3'05"	2'56"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	20"	8"	1'02"	17"	1'12"
六	話務量	56,341	57,451	76,102	56,689	77,394
(一)	文字應答	1,137	1,245	1,074	1,101	1,740
(二)	電話	55,204	56,206	75,028	55,588	75,654
	1.諮詢	13,096 23.72%	14,093 25.07%	15,832 21.10%	13,624 24.51%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,830 10.56%	5,285 9.40%	5,779 7.70%	5,108 9.19%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	10,072 18.25%	11,374 20.24%	8,936 11.91%	9,324 16.77%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	465 0.84%	1,042 1.85%	4,717 6.29%	1,967 3.54%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	2,535 4.59%	3,467 6.17%	3,128 4.17%	2,785 5.01%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,372 16.98%	8,801 15.66%	10,863 14.48%	9,020 16.23%	11,023 14.57%
	7.其它	13,834 25.06%	12,144 21.61%	25,773 34.35%	13,761 24.76%	24,552 32.45%

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。