

## 112年3月份1999焦點數據

最後更新 2023/4/7

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)	70	70	68	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.47%	0.00%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.49%	99.61%	99.39%	99.58%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	85.49%	84.26%	89.56%	85.60%	89.26%
三	*接聽率(%)	97.26%	96.63%	96.08%	94.02%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'55"	2'55"	2'51"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	8"	10"	9"	16"	1'12"
六	話務量	57,451	52,116	65,273	56,805	77,394
(一)	文字應答	1,245	914	868	1,089	1,740
(二)	電話	56,206	51,202	64,405	55,716	75,654
	1.諮詢	14,093 25.07%	13,074 25.53%	15,741 24.44%	13,799 24.77%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,285 9.40%	4,513 8.81%	5,680 8.82%	4,868 8.74%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	11,374 20.24%	7,627 14.90%	10,663 16.56%	9,074 16.29%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	1,042 1.85%	2,253 4.40%	822 1.28%	2,468 4.43%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,467 6.17%	2,702 5.28%	3,484 5.41%	2,868 5.15%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	8,801 15.66%	8,130 15.88%	9,219 14.31%	8,903 15.98%	11,023 14.57%
	7.其它	12,144 21.61%	12,903 25.20%	18,796 29.18%	13,737 24.66%	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。