

111年10月份1999焦點數據

最後更新 2022/11/3

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	71	70	69	68
(二)	離職率(%)	1.43%	1.41%	0.00%	0.58%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.60%	99.21%	98.98%	99.28%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.40%	88.79%	78.82%	89.40%	82.43%
三	*接聽率(%)	85.77%	83.21%	88.40%	80.06%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	3'02"	3'03"	3'00"	3'16"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	40"	44"	28"	1'24"	23"
六	話務量	75,643	75,995	72,663	80,121	69,889
(一)	文字應答	1,520	1,291	980	1,797	1,293
(二)	電話	74,123	74,704	71,683	78,324	68,596
	1.諮詢	13,270 17.90%	13,291 17.79%	19,734 27.53%	12,580 16.06%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,352 7.22%	5,389 7.21%	5,591 7.80%	6,543 8.35%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	10,057 13.57%	9,323 12.48%	9,730 13.57%	9,245 11.80%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	13,061 17.62%	11,909 15.94%	4,473 6.24%	9,534 12.17%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	2,533 3.42%	2,809 3.76%	3,020 4.21%	2,592 3.31%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	14,809 19.98%	15,734 21.06%	9,384 13.09%	11,051 14.11%	9,482 13.82%
	7.其它	15,041 20.29%	16,249 21.75%	19,751 27.55%	26,778 34.19%	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。