

## 112年5月份1999焦點數據

最後更新 2023/6/5

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)	69	69	67	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	1.45%	1.49%	0.29%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.71%	99.71%	98.78%	99.63%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.55%	86.63%	89.54%	86.46%	89.26%
三	*接聽率(%)	96.69%	91.46%	31.98%	94.04%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'52"	3'00"	4'29"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	9"	20"	6'30"	15"	1'12"
六	話務量	59,549	56,341	150,316	57,261	77,394
(一)	文字應答	1,531	1,137	4,418	1,187	1,740
(二)	電話	58,018	55,204	145,898	56,074	75,654
	1.諮詢	14,232 24.53%	13,096 23.72%	6,088 4.17%	13,745 24.51%	12,841 16.97%
	2.通報派工	6,146 10.59%	5,830 10.56%	7,431 5.09%	5,316 9.48%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	12,782 22.03%	10,072 18.25%	10,179 6.98%	10,015 17.86%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	327 0.56%	465 0.84%	23,202 15.90%	1,639 2.92%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,279 5.65%	2,535 4.59%	924 0.63%	2,883 5.14%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,896 17.06%	9,372 16.98%	11,607 7.96%	9,195 16.40%	11,023 14.57%
	7.其它	11,356 19.57%	13,834 25.06%	86,467 59.27%	13,280 23.68%	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。