

## 111年5月份1999焦點數據

最後更新 2022/6/6

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)	67	68	68	68	68
(二)	離職率(%)	1.49%	0.00%	0.00%	0.59%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.78%	99.24%	99.03%	99.14%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.54%	89.32%	80.55%	88.78%	82.43%
三	*接聽率(%)	31.98%	78.55%	81.59%	79.33%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	4'29"	3'05"	2'55"	3'13"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	6'30"	1'02"	47"	1'37"	23"
六	話務量	150,316	76,102	87,487	82,368	69,889
(一)	文字應答	4,418	1,074	1,828	1,575	1,293
(二)	電話	145,898	75,028	85,659	80,793	68,596
	1.諮詢	6,088 4.17%	15,832 21.10%	21,826 25.48%	13,829 17.12%	18,677 27.23%
	2.通報派工	7,431 5.09%	5,779 7.70%	6,023 7.03%	5,673 7.02%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	10,179 6.98%	8,936 11.91%	11,778 13.75%	8,931 11.05%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	23,202 15.90%	4,717 6.29%	7,029 8.21%	6,433 7.96%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	924 0.63%	3,128 4.17%	3,592 4.19%	2,716 3.36%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	11,607 7.96%	10,863 14.48%	11,064 12.92%	9,384 11.61%	9,482 13.82%
	7.其它	86,467 59.27%	25,773 34.35%	24,347 28.42%	33,827 41.87%	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。