

112年7月份1999焦點數據

最後更新 2023/8/11

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	69	69	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.21%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.48%	99.44%	99.63%	99.58%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.68%	90.98%	89.33%	87.47%	89.26%
三	*接聽率(%)	94.54%	96.33%	86.71%	94.44%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'58"	2'54"	3'23"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	12"	10"	44"	14"	1'12"
六	話務量	58,495	58,295	68,673	57,585	77,394
(一)	文字應答	1,343	1,379	2,097	1,237	1,740
(二)	電話	57,152	56,916	66,576	56,348	75,654
	1.諮詢	14,091 24.66%	13,970 24.54%	10,722 16.10%	13,827 24.54%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,757 10.07%	5,736 10.08%	8,157 12.25%	5,439 9.65%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	11,111 19.44%	10,905 19.16%	8,655 13.00%	10,299 18.28%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	250 0.44%	293 0.51%	10,254 15.40%	1,248 2.21%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,524 6.17%	3,147 5.53%	2,399 3.60%	3,013 5.35%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,713 17.00%	9,696 17.04%	10,472 15.73%	9,341 16.58%	11,023 14.57%
	7.其它	12,706 22.23%	13,169 23.14%	15,917 23.91%	13,182 23.39%	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。