

113年6月份1999焦點數據

最後更新 7/2/2024

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)	68	69	69	69	70
(二)	離職率(%)	1.47%	1.45%	0.00%	1.23%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.17%	99.47%	99.44%	99.34%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.09%	91.00%	90.98%	89.91%	88.28%
三	*接聽率(%)	93.05%	95.37%	96.33%	94.88%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'54"	2'49"	2'54"	2'50"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	15"	10"	10"	12"	14"
六	話務量	63,347	66,197	58,295	61,447	58,978
(一)	文字應答	1,216	1,569	1,379	1,281	1,385
(二)	電話	62,131	64,628	56,916	60,166	57,593
	1.諮詢	12,597 20.27%	13,171 20.38%	13,970 24.54%	13,384 22.25%	14,068 24.43%
	2.通報派工	5,949 9.57%	6,176 9.56%	5,736 10.08%	5,622 9.34%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	9,869 15.88%	10,828 16.75%	10,905 19.16%	9,561 15.89%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	139 0.22%	56 0.09%	293 0.51%	164 0.27%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,303 5.32%	3,542 5.48%	3,147 5.53%	3,291 5.47%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	9,812 15.79%	10,303 15.94%	9,696 17.04%	9,368 15.57%	9,718 16.87%
	7.其它	20,462 32.93%	20,552 31.80%	13,169 23.14%	18,775 31.21%	13,021 22.61%

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。