

111年11月份1999焦點數據

最後更新 2022/12/5

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)	70	70	70	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.43%	0.00%	0.53%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.59%	99.60%	99.08%	99.31%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	86.49%	90.40%	80.65%	89.09%	82.43%
三	*接聽率(%)	94.97%	85.77%	95.08%	81.41%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	2'54"	3'02"	2'55"	3'14"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	14"	40"	11"	1'17"	23"
六	話務量	64,158	75,643	65,089	78,670	69,889
(一)	文字應答	1,359	1,520	866	1,757	1,293
(二)	電話	62,799	74,123	64,223	76,913	68,596
	1.諮詢	13,745 21.89%	13,270 17.90%	17,376 27.06%	12,685 16.49%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,290 8.42%	5,352 7.22%	5,608 8.73%	6,429 8.36%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	10,287 16.38%	10,057 13.57%	10,328 16.08%	9,340 12.14%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	6,333 10.08%	13,061 17.62%	2,326 3.62%	9,243 12.02%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	3,073 4.89%	2,533 3.42%	3,087 4.81%	2,636 3.43%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	10,936 17.41%	14,809 19.98%	9,100 14.17%	11,041 14.36%	9,482 13.82%
	7.其它	13,135 20.92%	15,041 20.29%	16,398 25.53%	25,538 33.20%	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。