

112年9月份1999焦點數據

最後更新 2023/10/3

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	71	69	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.41%	0.16%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.54%	99.52%	99.21%	99.57%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	86.70%	91.20%	88.79%	87.80%	89.26%
三	*接聽率(%)	94.70%	95.39%	83.21%	94.57%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'55"	2'56"	3'03"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	13"	11"	44"	14"	1'12"
六	話務量	58,675	58,316	75,995	57,787	77,394
(一)	文字應答	1,486	1,353	1,291	1,277	1,740
(二)	電話	57,189	56,963	74,704	56,510	75,654
	1.諮詢	14,552 25.45%	14,289 25.08%	13,291 17.79%	13,959 24.70%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,760 10.07%	6,062 10.64%	5,389 7.21%	5,544 9.81%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	11,561 20.22%	12,045 21.15%	9,323 12.48%	10,633 18.82%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	250 0.44%	141 0.25%	11,909 15.94%	1,014 1.79%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,371 5.89%	4,020 7.06%	2,809 3.76%	3,164 5.60%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,420 16.47%	10,082 17.70%	15,734 21.06%	9,432 16.69%	11,023 14.57%
	7.其它	12,275 21.46%	10,324 18.12%	16,249 21.75%	12,764 22.59%	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。