

114年6月份1999焦點數據

最後更新 2025/7/4

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)	64	64	68	66	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.56%	1.47%	1.51%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.47%	99.14%	99.17%	99.22%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.37%	92.96%	90.09%	89.71%	89.50%
三	*接聽率(%)	94.44%	94.78%	93.05%	95.11%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'48"	2'45"	2'54"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	12"	12"	15"	11"	14"
六	話務量	62,561	63,383	63,347	61,398	64,676
(一)	文字應答	1,585	1,708	1,216	1,547	1,585
(二)	電話	60,976	61,675	62,131	59,851	63,091
	1.諮詢	13,060 21.42%	13,875 22.50%	12,597 20.27%	13,235 22.11%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,379 10.46%	6,603 10.71%	5,949 9.57%	5,910 9.87%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	11,838 19.41%	10,831 17.56%	9,869 15.88%	10,146 16.95%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	41 0.07%	125 0.20%	139 0.22%	109 0.18%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,653 5.99%	3,438 5.57%	3,303 5.32%	3,221 5.38%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	10,036 16.46%	10,297 16.70%	9,812 15.79%	9,227 15.42%	10,076 15.97%
	7.其它	15,969 26.19%	16,506 26.76%	20,462 32.93%	18,003 30.08%	19,163 30.37%

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。