

114年4月份1999焦點數據

最後更新 2025/5/5

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)	65	66	67	67	68
(二)	離職率(%)	1.54%	3.03%	2.99%	1.88%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.37%	98.86%	99.55%	99.18%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	87.93%	89.06%	88.08%	89.13%	89.50%
三	*接聽率(%)	95.31%	94.82%	94.83%	95.36%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'46"	2'48"	2'48"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	11"	12"	12"	11"	14"
六	話務量	61,973	63,615	62,406	60,611	64,676
(一)	文字應答	1,632	1,684	1,561	1,497	1,585
(二)	電話	60,341	61,931	60,845	59,114	63,091
	1.諮詢	12,961 21.48%	13,474 21.76%	13,205 21.70%	13,119 22.19%	13,554 21.48%
	2.通報派工	5,845 9.69%	6,042 9.76%	5,865 9.64%	5,620 9.51%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	10,475 17.36%	10,915 17.62%	10,257 16.86%	9,552 16.16%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	39 0.06%	49 0.08%	78 0.13%	122 0.21%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,159 5.24%	3,240 5.23%	3,297 5.42%	3,059 5.17%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	9,208 15.26%	9,122 14.73%	9,800 16.11%	8,758 14.82%	10,076 15.97%
	7.其它	18,654 30.91%	19,089 30.82%	18,343 30.15%	18,885 31.95%	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。