

## 112年8月份1999焦點數據

最後更新 2023/9/5

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)	69	69	69	69	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.18%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.52%	99.48%	99.58%	99.57%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	91.20%	88.68%	90.48%	87.95%	89.26%
三	*接聽率(%)	95.39%	94.54%	94.35%	94.56%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'56"	2'58"	3'02"	2'56"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	11"	12"	15"	14"	1'12"
六	話務量	58,316	58,495	65,851	57,676	77,394
(一)	文字應答	1,353	1,343	1,273	1,251	1,740
(二)	電話	56,963	57,152	64,578	56,425	75,654
	1.諮詢	14,289 25.08%	14,091 24.66%	12,368 19.15%	13,885 24.61%	12,841 16.97%
	2.通報派工	6,062 10.64%	5,757 10.07%	8,111 12.56%	5,517 9.78%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	12,045 21.15%	11,111 19.44%	9,846 15.25%	10,517 18.64%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	141 0.25%	250 0.44%	8,651 13.40%	1,110 1.97%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	4,020 7.06%	3,524 6.17%	2,877 4.46%	3,139 5.56%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	10,082 17.70%	9,713 17.00%	12,510 19.37%	9,433 16.72%	11,023 14.57%
	7.其它	10,324 18.12%	12,706 22.23%	10,215 15.82%	12,825 22.73%	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。