

112年6月份1999焦點數據

最後更新 2023/7/5

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	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.44%	99.71%	99.11%	99.60%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.98%	88.55%	91.43%	87.26%	89.26%
三	*接聽率(%)	96.33%	96.69%	53.87%	94.42%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'54"	2'52"	4'10"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	10"	9"	3'29"	14"	1'12"
六	話務量	58,295	59,549	103,208	57,433	77,394
(一)	文字應答	1,379	1,531	3,910	1,219	1,740
(二)	電話	56,916	58,018	99,298	56,214	75,654
	1.諮詢	13,970 24.54%	14,232 24.53%	7,001 7.05%	13,783 24.52%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,736 10.08%	6,146 10.59%	10,057 10.13%	5,386 9.58%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	10,905 19.16%	12,782 22.03%	9,917 9.99%	10,164 18.08%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	293 0.51%	327 0.56%	19,304 19.44%	1,415 2.52%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,147 5.53%	3,279 5.65%	1,722 1.73%	2,927 5.21%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,696 17.04%	9,896 17.06%	10,070 10.14%	9,279 16.51%	11,023 14.57%
	7.其它	13,169 23.14%	11,356 19.57%	41,227 41.52%	13,262 23.59%	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。