

113年11月份1999焦點數據

最後更新 2024/12/4

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)	68	68	70	68	70
(二)	離職率(%)	0.00%	1.47%	1.43%	0.94%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.21%	98.93%	99.41%	99.30%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.49%	89.36%	90.29%	89.49%	88.28%
三	*接聽率(%)	93.37%	95.46%	96.38%	94.25%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'47"	2'43"	2'52"	2'48"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	17"	11"	10"	14"	14"
六	話務量	69,183	70,239	59,752	64,645	58,978
(一)	文字應答	2,380	2,429	1,403	1,545	1,385
(二)	電話	66,803	67,810	58,349	63,100	57,593
	1.諮詢	12,901 19.31%	14,967 22.07%	13,580 23.27%	13,602 21.56%	14,068 24.43%
	2.通報派工	6,992 10.47%	6,723 9.91%	5,791 9.92%	6,339 10.05%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	11,335 16.97%	11,291 16.65%	11,800 20.22%	10,337 16.38%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	814 1.22%	552 0.81%	725 1.24%	251 0.40%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,066 4.59%	3,359 4.95%	3,239 5.55%	3,301 5.23%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	10,863 4.00%	10,444 15.40%	9,746 16.70%	10,076 15.97%	9,718 16.87%
	7.其它	20,832 31.18%	20,474 30.19%	13,468 23.08%	19,194 30.42%	13,021 22.61%

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。