

113年9月份1999焦點數據

最後更新 2024/10/4

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)	67	68	69	68	70
(二)	離職率(%)	1.49%	0.00%	0.00%	0.98%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.30%	99.30%	99.54%	99.35%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.20%	88.25%	86.70%	89.50%	88.28%
三	*接聽率(%)	94.89%	95.87%	94.70%	94.21%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'49"	2'49"	2'55"	2'49"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	12"	11"	13"	14"	14"
六	話務量	63,698	64,802	58,675	63,519	58,978
(一)	文字應答	1,595	1,336	1,486	1,354	1,385
(二)	電話	62,103	63,466	57,189	62,165	57,593
	1.諮詢	13,187 21.23%	13,730 21.63%	14,552 25.45%	13,528 21.76%	14,068 24.43%
	2.通報派工	6,238 10.04%	6,832 10.76%	5,760 10.07%	6,223 10.01%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	11,282 18.17%	11,339 17.87%	11,561 20.22%	10,120 16.28%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	174 0.28%	135 0.21%	250 0.44%	155 0.25%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,280 5.28%	3,411 5.37%	3,371 5.89%	3,321 5.34%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	9,629 15.50%	10,957 17.26%	9,420 16.47%	9,948 16.00%	9,718 16.87%
	7.其它	18,313 29.49%	17,062 26.88%	12,275 21.46%	18,870 30.35%	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。