

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)	63	64	67	65	68
(二)	離職率(%)	1.59%	0.00%	1.49%	1.18%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.21%	99.25%	99.30%	99.24%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.10%	89.27%	90.20%	89.94%	89.50%
三	*接聽率(%)	92.18%	90.62%	94.89%	93.86%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'52"	2'46"	2'49"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	17"	19"	12"	14"	14"
六	話務量	66,408	68,524	63,698	63,759	64,676
(一)	文字服務	2,210	1,825	1,595	1,681	1,585
(二)	電話	64,198	66,699	62,103	62,078	63,091
	1.諮詢	14,156 22.05%	14,030 21.03%	13,187 21.23%	13,696 22.06%	13,554 21.48%
	2.通報派工	5,908 9.20%	7,424 11.13%	6,238 10.04%	6,277 10.11%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	13,326 20.76%	11,987 17.97%	11,282 18.17%	10,892 17.55%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	109 0.17%	94 0.14%	174 0.28%	118 0.19%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,564 5.55%	3,644 5.46%	3,280 5.28%	3,354 5.40%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	8,954 13.95%	11,497 17.24%	9,629 15.50%	9,799 15.78%	10,076 15.97%
	8.其它	18,181 28.32%	18,023 27.02%	18,313 29.49%	19,458 31.34%	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。