

113年12月份1999焦點數據

最後更新 2025/1/6

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%	0.00%	0.00%	0.86%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.31%	99.21%	99.60%	99.30%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.68%	89.49%	89.28%	89.50%	88.28%
三	*接聽率(%)	95.98%	93.37%	95.43%	94.39%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'50"	2'47"	2'50"	2'48"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	11"	17"	11"	14"	14"
六	話務量	65,022	69,183	63,650	64,676	58,978
(一)	文字應答	2,021	2,380	2,040	1,585	1,385
(二)	電話	63,001	66,803	61,610	63,091	57,593
	1.諮詢	13,032 20.69%	12,901 19.31%	14,265 23.15%	13,554 21.48%	14,068 24.43%
	2.通報派工	6,297 10.00%	6,992 10.47%	6,209 10.08%	6,335 10.04%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	10,958 17.39%	11,335 16.97%	10,877 17.65%	10,389 16.47%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	555 0.88%	814 1.22%	549 0.89%	277 0.44%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,268 5.19%	3,066 4.59%	3,185 5.17%	3,298 5.23%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	10,080 4.00%	10,863 16.26%	10,371 16.83%	10,076 15.97%	9,718 16.87%
	7.其它	18,811 29.86%	20,832 31.18%	16,154 26.22%	19,163 30.37%	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。