

113年5月份1999焦點數據

最後更新 2024/6/17

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	67	69	69	70
(二)	離職率(%)	1.45%	2.99%	0.00%	1.18%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.47%	99.55%	99.71%	99.37%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	91.00%	88.08%	88.55%	89.87%	88.28%
三	*接聽率(%)	95.37%	94.83%	96.69%	95.25%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'49"	2'48"	2'52"	2'49"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	10"	12"	9"	11"	14"
六	話務量	66,197	62,406	59,549	61,067	58,978
(一)	文字應答	1,569	1,561	1,531	1,294	1,385
(二)	電話	64,628	60,845	58,018	59,773	57,593
	1.諮詢	13,171 20.38%	13,205 21.70%	14,232 24.53%	13,541 22.65%	14,068 24.43%
	2.通報派工	6,176 9.56%	5,865 9.64%	6,146 10.59%	5,557 9.30%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	10,828 16.75%	10,257 16.86%	12,782 22.03%	9,500 15.89%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	56 0.09%	78 0.13%	327 0.56%	169 0.28%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,542 5.48%	3,297 5.42%	3,279 5.65%	3,289 5.50%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	10,303 15.94%	9,800 16.11%	9,896 17.06%	9,280 15.53%	9,718 16.87%
	7.其它	20,552 31.80%	18,343 30.15%	11,356 19.57%	18,438 30.85%	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。