

114年2月份1999焦點數據

最後更新 2025/3/5

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	68
(二)	離職率(%)	2.94%	0.00%	0.00%	1.47%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.16%	99.34%	99.21%	99.25%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.68%	88.55%	87.99%	89.48%	89.50%
三	*接聽率(%)	96.65%	94.65%	93.83%	95.65%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'49"	2'44"	2'47"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	9"	13"	14"	11"	14"
六	話務量	55,341	61,515	54,526	58,428	64,676
(一)	文字應答	1,322	1,348	986	1,335	1,585
(二)	電話	54,019	60,167	53,540	57,093	63,091
	1.諮詢	12,114 22.43%	13,926 23.15%	13,402 25.03%	13,020 22.80%	13,554 21.48%
	2.通報派工	4,965 9.19%	5,627 9.35%	4,581 8.56%	5,296 9.28%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	9,151 16.94%	7,668 12.74%	7,543 14.09%	8,410 14.73%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	139 0.26%	260 0.43%	316 0.59%	200 0.35%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,121 5.78%	2,717 4.52%	2,681 5.01%	2,919 5.11%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	7,697 14.25%	9,003 14.96%	7,776 14.52%	8,350 14.63%	10,076 15.97%
	7.其它	16,832 31.16%	20,966 34.85%	17,241 32.20%	18,899 33.10%	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。