

## 111年4月份1999焦點數據

最後更新 2022/5/3

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	68	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.47%	2.94%	0.37%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.24%	99.39%	98.87%	99.23%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.32%	89.56%	79.09%	88.69%	82.43%
三	*接聽率(%)	78.55%	96.08%	94.77%	91.17%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	3'05"	2'51"	2'47"	2'54"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	1'02"	9"	11"	24"	23"
六	話務量	76,102	65,273	61,215	65,381	69,889
(一)	文字應答	1,074	868	1,128	865	1,293
(二)	電話	75,028	64,405	60,087	64,516	68,596
	1.諮詢	15,832 21.10%	15,741 24.44%	18,695 31.11%	15,764 24.43%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,779 7.70%	5,680 8.82%	5,529 9.20%	5,234 8.11%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	8,936 11.91%	10,663 16.56%	9,885 16.45%	8,619 13.36%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	4,717 6.29%	822 1.28%	413 0.69%	2,241 3.47%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	3,128 4.17%	3,484 5.41%	2,958 4.92%	3,164 4.90%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	10,863 14.48%	9,219 14.31%	9,822 16.35%	8,828 13.68%	9,482 13.82%
	7.其它	25,773 34.35%	18,796 29.18%	12,785 21.28%	20,667 32.03%	18,024 26.28%

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。