

111年8月份1999焦點數據

最後更新 2022/9/5

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)	69	69	68	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.37%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.58%	99.63%	99.07%	99.25%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.48%	89.33%	83.94%	89.34%	82.43%
三	*接聽率(%)	94.35%	86.71%	92.58%	78.95%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	3'02"	3'23"	2'57"	3'20"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	15"	44"	18"	1'34"	23"
六	話務量	65,851	68,673	69,235	81,197	69,889
(一)	文字應答	1,273	2,097	1,639	1,895	1,293
(二)	電話	64,578	66,576	67,596	79,302	68,596
	1.諮詢	12,368 19.15%	10,722 16.10%	17,095 25.29%	12,404 15.64%	18,677 27.23%
	2.通報派工	8,111 12.56%	8,157 12.25%	6,770 10.02%	6,837 8.62%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	9,846 15.25%	8,655 13.00%	9,829 14.54%	9,134 11.52%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	8,651 13.40%	10,254 15.40%	3,655 5.41%	8,797 11.09%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	2,877 4.46%	2,399 3.60%	3,817 5.65%	2,572 3.24%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	12,510 19.37%	10,472 15.73%	11,665 17.26%	9,996 12.60%	9,482 13.82%
	7.其它	10,215 15.82%	15,917 23.91%	14,765 21.84%	29,562 37.28%	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。