

111年12月份1999焦點數據

最後更新 2023/1/5

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)	70	70	69	69	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.45%	0.48%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.64%	99.59%	99.01%	99.34%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.96%	86.49%	80.08%	89.26%	82.43%
三	*接聽率(%)	95.18%	94.97%	96.56%	82.56%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	2'57"	2'54"	2'47"	3'13"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	14"	14"	9"	1'12"	23"
六	話務量	63,355	64,158	66,202	77,394	69,889
(一)	文字應答	1,547	1,359	741	1,740	1,293
(二)	電話	61,808	62,799	65,461	75,654	68,596
	1.諮詢	14,546 23.53%	13,745 21.89%	17,330 26.47%	12,841 16.97%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,602 9.06%	5,290 8.42%	5,601 8.56%	6,360 8.41%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	9,555 15.46%	10,287 16.38%	8,863 13.54%	9,358 12.37%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	4,284 6.93%	6,333 10.08%	1,179 1.80%	8,830 11.67%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	3,301 5.34%	3,073 4.89%	3,244 4.96%	2,691 3.56%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	10,821 17.51%	10,936 17.41%	10,297 15.73%	11,023 14.57%	9,482 13.82%
	7.其它	13,699 22.16%	13,135 20.92%	18,947 28.94%	24,552 32.45%	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。