

## 111年3月份1999焦點數據

最後更新 2022/4/7

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	69	70	69	68
(二)	離職率(%)	1.47%	0.00%	2.86%	0.49%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.39%	99.35%	99.04%	99.23%	98.99%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.56%	89.16%	88.22%	88.48%	82.43%
三	*接聽率(%)	96.08%	94.70%	95.39%	95.37%	90.57%
四	平均通話時間(分 秒)	2'51"	2'48"	2'47"	2'50"	2'56"
五	平均等待時間(秒)	9"	13"	9"	11"	23"
六	話務量	65,273	52,026	59,502	61,808	69,889
(一)	文字應答	868	604	950	795	1,293
(二)	電話	64,405	51,422	58,552	61,013	68,596
	1.諮詢	15,741 24.44%	12,869 25.03%	17,340 29.61%	15,741 25.80%	18,677 27.23%
	2.通報派工	5,680 8.82%	4,276 8.32%	5,286 9.03%	5,052 8.28%	5,466 7.97%
	3.陳情申訴	10,663 16.56%	6,406 12.46%	9,808 16.75%	8,514 13.95%	9,487 13.83%
	4.活動查詢	822 1.28%	894 1.74%	409 0.70%	1,415 2.32%	4,235 6.17%
	5.電話轉接	3,484 5.41%	2,433 4.73%	3,289 5.62%	3,176 5.21%	3,226 4.70%
	6.派工案件處理回報	9,219 14.31%	6,873 13.37%	9,378 16.02%	8,149 13.36%	9,482 13.82%
	7.其它	18,796 29.18%	17,671 34.36%	13,042 22.27%	18,965 31.08%	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。