

114年3月份1999焦點數據

最後更新 2025/4/2

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)	66	68	69	67	68
(二)	離職率(%)	3.03%	2.94%	1.45%	1.99%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.86%	99.16%	99.51%	99.12%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.06%	90.68%	90.73%	89.38%	89.50%
三	*接聽率(%)	94.82%	96.65%	95.38%	95.37%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'48"	2'49"	2'51"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	12"	9"	11"	11"	14"
六	話務量	63,615	55,341	60,931	60,157	64,676
(一)	文字應答	1,684	1,322	1,200	1,451	1,585
(二)	電話	61,931	54,019	59,731	58,706	63,091
	1.諮詢	13,474 21.76%	12,114 22.43%	13,360 22.37%	13,171 22.44%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,042 9.76%	4,965 9.19%	5,584 9.35%	5,545 9.45%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	10,915 17.62%	9,151 16.94%	9,210 15.42%	9,245 15.75%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	49 0.08%	139 0.26%	87 0.15%	149 0.25%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,240 5.23%	3,121 5.78%	3,204 5.36%	3,026 5.15%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	9,122 14.73%	7,697 14.25%	9,116 15.26%	8,607 14.66%	10,076 15.97%
	7.其它	19,089 30.82%	16,832 31.16%	19,170 32.09%	18,962 32.30%	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。