

112年2月份1999焦點數據

最後更新 2023/3/3

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)	70	70	69	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.61%	99.63%	99.35%	99.62%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	84.26%	87.05%	89.16%	85.67%	89.26%
三	*接聽率(%)	96.63%	88.17%	94.70%	92.40%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'55"	2'54"	2'48"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	10"	30"	13"	20"	1'12"
六	話務量	52,116	60,848	52,026	56,482	77,394
(一)	文字應答	914	1,107	604	1,011	1,740
(二)	電話	51,202	59,741	51,422	55,472	75,654
	1.諮詢	13,074 25.53%	14,231 23.82%	12,869 25.03%	13,653 24.61%	12,841 16.97%
	2.通報派工	4,513 8.81%	4,805 8.04%	4,276 8.32%	4,659 8.40%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	7,627 14.90%	8,222 13.76%	6,406 12.46%	7,925 14.29%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	2,253 4.40%	4,108 6.88%	894 1.74%	3,181 5.73%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	2,702 5.28%	2,434 4.07%	2,433 4.73%	2,568 4.63%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	8,130 15.88%	9,777 16.37%	6,873 13.37%	8,954 16.14%	11,023 14.57%
	7.其它	12,903 25.20%	16,164 27.06%	17,671 34.36%	14,534 26.20%	24,552 32.45%

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。