

113年10月份1999焦點數據

最後更新 2024/11/5

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)	68	67	71	68	70
(二)	離職率(%)	1.47%	1.49%	0.00%	1.03%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	98.93%	99.30%	99.52%	99.31%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.36%	90.20%	89.29%	89.49%	88.28%
三	*接聽率(%)	95.46%	94.89%	90.73%	94.33%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'43"	2'49"	2'50"	2'48"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	11"	12"	22"	14"	14"
六	話務量	70,239	63,698	64,252	64,191	58,978
(一)	文字應答	2,429	1,595	1,679	1,461	1,385
(二)	電話	67,810	62,103	62,573	62,730	57,593
	1.諮詢	14,967 22.07%	13,187 21.23%	15,344 24.52%	13,672 21.79%	14,068 24.43%
	2.通報派工	6,723 9.91%	6,238 10.04%	7,196 11.50%	6,273 10.00%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	11,291 16.65%	11,282 18.17%	12,576 20.10%	10,237 16.32%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	552 0.81%	174 0.28%	732 1.17%	195 0.31%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,359 4.95%	3,280 5.28%	3,360 5.37%	3,325 5.30%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	10,444 4.00%	9,629 15.50%	11,609 18.55%	9,997 15.94%	9,718 16.87%
	7.其它	20,474 30.19%	18,313 29.49%	11,756 18.79%	19,031 30.34%	13,021 22.61%

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。