

113年8月份1999焦點數據

最後更新 2024/9/4

| 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 | 68 | 69 | 69 | 70 |
| (二) | 離職率(%) | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.92% | 0.24% |
| 二 | 滿意度 | | | | | |
| (一) | 各項滿意度(%) | 99.30% | 99.56% | 99.52% | 99.36% | 99.56% |
| (二) | 派工結案滿意度(%) | 88.25% | 87.89% | 91.20% | 89.41% | 88.28% |
| 三 | *接聽率(%) | 95.87% | 87.84% | 95.39% | 94.12% | 94.48% |
| 四 | 平均通話時間(分 秒) | 2'49" | 2'44" | 2'56" | 2'49" | 2'54" |
| 五 | 平均等待時間(秒) | 11" | 30" | 11" | 14" | 14" |
| 六 | 話務量 | 64,802 | 74,491 | 58,316 | 63,497 | 58,978 |
| (一) | 文字應答 | 1,336 | 1,568 | 1,353 | 1,324 | 1,385 |
| (二) | 電話 | 63,466 | 72,923 | 56,963 | 62,173 | 57,593 |
| | 1.諮詢 | 13,730 21.63% | 14,530 19.93% | 14,289 25.08% | 13,571 21.83% | 14,068 24.43% |
| | 2.通報派工 | 6,832 10.76% | 9,205 12.62% | 6,062 10.64% | 6,221 10.01% | 5,758 10.00% |
| | 3.陳情申訴 | 11,339 17.87% | 11,094 15.21% | 12,045 21.15% | 9,975 16.04% | 10,913 18.95% |
| | 4.活動查詢 | 135 0.21% | 105 0.14% | 141 0.25% | 153 0.25% | 928 1.61% |
| | 5.電話轉接 | 3,411 5.37% | 3,448 4.73% | 4,020 7.06% | 3,326 5.35% | 3,189 5.54% |
| | 6.派工案件處理回報 | 10,957 17.26% | 12,733 17.46% | 10,082 17.70% | 9,988 16.06% | 9,718 16.87% |
| | 7.其它 | 17,062 26.88% | 21,808 29.91% | 10,324 18.12% | 18,940 30.46% | 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。