

## 112年11月份1999焦點數據

最後更新 2023/12/5

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)	70	71	70	70	69
(二)	離職率(%)	1.43%	0.00%	0.00%	0.26%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.41%	99.52%	99.59%	99.55%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	90.29%	89.29%	86.49%	88.19%	89.26%
三	*接聽率(%)	96.38%	90.73%	94.97%	94.39%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'52"	2'50"	2'54"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	10"	22"	14"	14"	1'12"
六	話務量	59,752	64,252	64,158	58,554	77,394
(一)	文字應答	1,403	1,679	1,359	1,325	1,740
(二)	電話	58,349	62,573	62,799	57,228	75,654
	1.諮詢	13,580 23.27%	15,344 24.52%	13,745 21.89%	14,050 24.55%	12,841 16.97%
	2.通報派工	5,791 9.92%	7,196 11.50%	5,290 8.42%	5,716 9.99%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	11,800 20.22%	12,576 20.10%	10,287 16.38%	10,916 19.07%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	725 1.24%	732 1.17%	6,333 10.08%	962 1.68%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,239 5.55%	3,360 5.37%	3,073 4.89%	3,189 5.57%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	9,746 16.70%	11,609 18.55%	10,936 17.41%	9,658 16.88%	11,023 14.57%
	7.其它	13,468 23.08%	11,756 18.79%	13,135 20.92%	12,736 22.25%	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。