

112年12月份1999焦點數據

最後更新 2024/1/4

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)	70	70	70	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	1.43%	0.00%	0.24%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.60%	99.41%	99.64%	99.56%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.28%	90.29%	90.96%	88.28%	89.26%
三	*接聽率(%)	95.43%	96.38%	95.18%	94.48%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'50"	2'52"	2'57"	2'54"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	11"	10"	14"	14"	1'12"
六	話務量	63,650	59,752	63,355	58,978	77,394
(一)	文字應答	2,040	1,403	1,547	1,385	1,740
(二)	電話	61,610	58,349	61,808	57,593	75,654
	1.諮詢	14,265 23.15%	13,580 23.27%	14,546 23.53%	14,068 24.43%	12,841 16.97%
	2.通報派工	6,209 10.08%	5,791 9.92%	5,602 9.06%	5,758 10.00%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	10,877 17.65%	11,800 20.22%	9,555 15.46%	10,913 18.95%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	549 0.89%	725 1.24%	4,284 6.93%	928 1.61%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,185 5.17%	3,239 5.55%	3,301 5.34%	3,189 5.54%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	10,371 16.83%	9,746 16.70%	10,821 17.51%	9,718 16.87%	11,023 14.57%
	7.其它	16,154 26.22%	13,468 23.08%	13,699 22.16%	13,021 22.61%	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。