

## 113年4月份1999焦點數據

最後更新 2024/5/3

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)	67	69	69	69	70
(二)	離職率(%)	2.99%	1.45%	1.45%	1.11%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.55%	99.51%	99.71%	99.35%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.08%	90.73%	86.63%	89.57%	88.28%
三	*接聽率(%)	94.83%	95.38%	91.46%	95.22%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'48"	2'51"	3'00"	2'49"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	12"	11"	20"	11"	14"
六	話務量	62,406	60,931	56,341	59,785	58,978
(一)	文字應答	1,561	1,200	1,137	1,225	1,385
(二)	電話	60,845	59,731	55,204	58,560	57,593
	1.諮詢	13,205 21.70%	13,360 22.37%	13,096 23.72%	13,634 23.28%	14,068 24.43%
	2.通報派工	5,865 9.64%	5,584 9.35%	5,830 10.56%	5,402 9.22%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	10,257 16.86%	9,210 15.42%	10,072 18.25%	9,168 15.66%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	78 0.13%	87 0.15%	465 0.84%	197 0.34%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,297 5.42%	3,204 5.36%	2,535 4.59%	3,226 5.51%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	9,800 16.11%	9,116 15.26%	9,372 16.98%	9,024 15.41%	9,718 16.87%
	7.其它	18,343 30.15%	19,170 32.09%	13,834 25.06%	17,909 30.58%	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。