

## 112年10月份1999焦點數據

最後更新 2023/11/3

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)	71	69	70	70	69
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	1.43%	0.15%	0.48%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.52%	99.54%	99.60%	99.57%	99.34%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.29%	86.70%	90.40%	87.97%	89.26%
三	*接聽率(%)	90.73%	94.70%	85.77%	94.19%	82.56%
四	平均通話時間(分 秒)	2'50"	2'55"	3'02"	2'55"	3'13"
五	平均等待時間(秒)	22"	13"	40"	15"	1'12"
六	話務量	64,252	58,675	75,643	58,434	77,394
(一)	文字應答	1,679	1,486	1,520	1,317	1,740
(二)	電話	62,573	57,189	74,123	57,117	75,654
	1.諮詢	15,344 24.52%	14,552 25.45%	13,270 17.90%	14,097 24.68%	12,841 16.97%
	2.通報派工	7,196 11.50%	5,760 10.07%	5,352 7.22%	5,709 10.00%	6,360 8.41%
	3.陳情申訴	12,576 20.10%	11,561 20.22%	10,057 13.57%	10,828 18.96%	9,358 12.37%
	4.活動查詢	732 1.17%	250 0.44%	13,061 17.62%	986 1.73%	8,830 11.67%
	5.電話轉接	3,360 5.37%	3,371 5.89%	2,533 3.42%	3,184 5.57%	2,691 3.56%
	6.派工案件處理回報	11,609 18.55%	9,420 16.47%	14,809 19.98%	9,650 16.90%	11,023 14.57%
	7.其它	11,756 18.79%	12,275 21.46%	15,041 20.29%	12,663 22.17%	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。