

113年1月份1999焦點數據

最後更新 2024/2/5

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	70	70	70	70
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.11%	99.60%	99.63%	99.11%	99.56%
(二)	派工結案滿意度(%)	91.36%	89.28%	87.05%	91.36%	88.28%
三	*接聽率(%)	96.82%	95.43%	88.17%	96.82%	94.48%
四	平均通話時間(分 秒)	2'48"	2'50"	2'54"	2'48"	2'54"
五	平均等待時間(秒)	9"	11"	30"	9"	14"
六	話務量	61,275	63,650	60,848	61,275	58,978
(一)	文字應答	1,153	2,040	1,107	1,153	1,385
(二)	電話	60,122	61,610	59,741	60,122	57,593
	1.諮詢	14,569 24.23%	14,265 23.15%	14,231 23.82%	14,569 24.23%	14,068 24.43%
	2.通報派工	5,579 9.28%	6,209 10.08%	4,805 8.04%	5,579 9.28%	5,758 10.00%
	3.陳情申訴	9,661 16.07%	10,877 17.65%	8,222 13.76%	9,661 16.07%	10,913 18.95%
	4.活動查詢	308 0.51%	549 0.89%	4,108 6.88%	308 0.51%	928 1.61%
	5.電話轉接	3,720 6.19%	3,185 5.17%	2,434 4.07%	3,720 6.19%	3,189 5.54%
	6.派工案件處理回報	9,403 15.64%	10,371 16.83%	9,777 16.37%	9,403 15.64%	9,718 16.87%
	7.其它	16,882 28.08%	16,154 26.22%	16,164 27.06%	16,882 28.08%	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。