

114年7月份1999焦點數據

最後更新 2025/8/5

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)	64	64	68	66	68
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	1.30%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.32%	99.47%	99.56%	99.24%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	91.89%	89.37%	87.89%	90.01%	89.50%
三	*接聽率(%)	91.26%	94.44%	87.84%	94.56%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'42"	2'48"	2'44"	2'46"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	19"	12"	30"	13"	14"
六	話務量	70,508	62,561	74,491	62,699	64,676
(一)	文字應答	1,818	1,585	1,568	1,585	1,585
(二)	電話	68,690	60,976	72,923	61,114	63,091
	1.諮詢	15,664 22.80%	13,060 21.42%	14,530 19.93%	13,582 22.22%	13,554 21.48%
	2.通報派工	7,701 11.21%	6,379 10.46%	9,205 12.62%	6,166 10.09%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	11,838 17.23%	11,838 19.41%	11,094 15.21%	10,388 17.00%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	210 0.31%	41 0.07%	105 0.14%	123 0.20%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,650 5.31%	3,653 5.99%	3,448 4.73%	3,283 5.37%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	12,374 18.01%	10,036 16.46%	12,733 17.46%	9,677 15.83%	10,076 15.97%
	7.其它	17,253 25.12%	15,969 26.19%	21,808 29.91%	17,896 29.28%	19,163 30.37%

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。