

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)	63	63	68	65	68
(二)	離職率(%)	0.00%	1.59%	1.47%	0.97%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.01%	99.21%	98.93%	99.22%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	89.55%	90.10%	89.36%	89.90%	89.50%
三	*接聽率(%)	90.63%	92.18%	95.46%	93.54%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'43"	2'52"	2'43"	2'47"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	20"	17"	11"	15"	14"
六	話務量	69,480	66,408	70,239	64,466	64,676
(一)	文字服務	2,096	2,210	2,429	1,858	1,585
(二)	電話	67,384	64,198	67,810	62,608	63,091
	1.諮詢	13,825 20.52%	14,156 22.05%	14,967 22.07%	13,709 21.90%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,439 9.56%	5,908 9.20%	6,723 9.91%	6,293 10.05%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	12,591 18.69%	13,326 20.76%	11,291 16.65%	11,062 17.67%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	406 0.60%	109 0.17%	552 0.81%	147 0.23%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,380 5.02%	3,564 5.55%	3,359 4.95%	3,357 5.36%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	10,192 15.13%	8,954 13.95%	10,444 15.40%	9,838 15.71%	10,076 15.97%
	8.其它	20,551 30.50%	18,181 28.32%	20,474 30.19%	19,551 31.23%	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。