

114年11月份1999焦點數據

最後更新 2025/12/29

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%	0.00%	1.47%	0.97%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.68%	99.01%	98.93%	99.26%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.46%	89.55%	89.36%	89.76%	89.50%
三	*接聽率(%)	93.74%	90.63%	95.46%	93.55%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'43"	2'43"	2'43"	2'46"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	15"	20"	11"	14"	14"
六	話務量	65,829	69,480	70,239	65,807	64,676
(一)	文字服務	2,179	2,096	2,429	1,908	1,585
(二)	電話	63,650	67,384	67,810	62,608	63,091
	1.諮詢	14,379 22.59%	13,825 21.72%	14,967 22.07%	13,769 21.99%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,144 9.65%	6,439 10.12%	6,723 9.91%	6,280 10.03%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	10,978 17.25%	12,591 19.78%	11,291 16.65%	11,054 17.66%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	756 1.19%	406 0.64%	552 0.81%	203 0.32%	277 0.44%
	5.電話轉接	2,635 4.14%	3,380 5.31%	3,359 4.95%	3,291 5.26%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	9,257 14.54%	10,192 16.01%	10,444 15.40%	9,785 15.63%	10,076 15.97%
	8.其它	19,501 30.64%	20,551 32.29%	20,474 30.19%	19,517 31.17%	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。