

| 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。