

114年12月份1999焦點數據

最後更新 2026/1/14

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%	0.00%	0.89%	0.86%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.42%	99.68%	99.31%	99.27%	99.30%
(二)	派工結案滿意度(%)	93.23%	88.46%	89.68%	90.05%	89.50%
三	*接聽率(%)	93.32%	93.74%	95.98%	93.53%	94.39%
四	平均通話時間(分 秒)	2'41"	2'43"	2'50"	2'46"	2'48"
五	平均等待時間(秒)	16"	15"	11"	15"	14"
六	話務量	70,921	65,829	65,022	66,224	64,676
(一)	文字服務	2,271	2,179	2,021	1,948	1,585
(二)	電話	68,650	63,650	63,001	64,276	63,091
	1.諮詢	14,254 20.76%	14,379 20.95%	13,032 20.69%	13,810 21.49%	13,554 21.48%
	2.通報派工	6,463 9.41%	6,144 8.95%	6,297 10.00%	6,290 9.79%	6,335 10.04%
	3.陳情申訴	13,071 19.04%	10,978 15.99%	10,958 17.39%	11,222 17.46%	10,389 16.47%
	4.活動查詢	429 0.62%	756 1.10%	555 0.88%	221 0.34%	277 0.44%
	5.電話轉接	3,474 5.06%	2,635 3.84%	3,268 5.19%	3,306 5.14%	3,298 5.23%
	6.派工案件處理回報	10,047 14.64%	9,257 13.48%	10,080 16.00%	9,807 15.26%	10,076 15.97%
	8.其它	20,912 30.46%	19,501 28.41%	18,811 29.86%	19,620 30.52%	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。