

115年1月份1999焦點數據

最後更新 2026/2/6

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	63	65
(二)	離職率(%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.38%	99.42%	99.34%	99.38%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	88.83%	93.23%	88.55%	88.83%	90.05%
三	*接聽率(%)	90.45%	93.32%	94.65%	90.45%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'41"	2'41"	2'44"	2'41"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	22"	16"	13"	22"	15"
六	話務量	74,346	65,829	65,022	74,346	64,676
(一)	文字服務	2,486	2,271	1,348	2,486	1,948
(二)	電話	71,860	68,650	60,167	71,860	63,091
	1.諮詢	14,792 20.76%	14,254 20.95%	13,926 20.69%	14,792 21.49%	13,810 21.89%
	2.通報派工	5,709 9.41%	6,463 8.95%	5,627 10.00%	5,709 9.79%	6,290 9.97%
	3.陳情申訴	11,470 19.04%	13,071 15.99%	7,668 17.39%	11,470 17.46%	11,222 17.79%
	4.活動查詢	346 0.62%	429 1.10%	260 0.88%	346 0.34%	221 0.35%
	5.電話轉接	3,763 5.06%	3,474 3.84%	2,717 5.19%	3,763 5.14%	3,306 5.24%
	6.派工案件處理回報	9,704 13.50%	10,047 13.98%	9,003 14.96%	9,704 13.50%	9,807 15.54%
	8.其它	26,076 36.29%	20,912 29.10%	20,966 34.85%	26,076 36.29%	19,620 31.10%

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。