115年2月份1999焦點數據

最後更新 2026/3/9

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%	2.94%	0.00%	0.89%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.34%	99.38%	99.16%	99.38%	99.27%
(二)	派工結案滿意度(%)	87.66%	88.83%	90.68%	88.83%	90.05%
三	*接聽率(%)	85.98%	90.45%	96.65%	90.45%	93.53%
四	平均通話時間(分 秒)	2'35"	2'41"	2'49"	2'41"	2'46"
五	平均等待時間(秒)	30"	22"	9"	22"	15"
六	話務量	58,961	74,346	55,341	66,656	64,676
(一)	文字服務	1,864	2,486	1,322	2,175	1,948
(二)	電話	57,097	71,860	54,019	64,481	63,091
	1.諮詢	11,855 20.76%	14,792 25.91%	12,114 21.22%	13,324 29.95%	13,810 21.89%
	2.通報派工	4,663 8.17%	5,709 10.00%	4,965 8.70%	5,186 11.66%	6,290 9.97%
	3.陳情申訴	8,027 14.06%	11,470 20.09%	9,151 16.03%	9,749 21.92%	11,222 17.79%
	4.活動查詢	231 0.40%	346 0.61%	139 0.24%	289 0.65%	221 0.35%
	5.電話轉接	2,253 3.95%	3,763 6.59%	3,121 5.47%	3,008 6.76%	3,306 5.24%
	6.派工案件處理回報	7,497 13.13%	9,704 17.00%	7,697 13.48%	8,601 19.34%	9,807 15.54%
	8.其它	22,571 39.53%	26,076 45.67%	16,832 31.16%	24,324 37.72%	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。