

107年9月份1999焦點數據

最後更新 2018/10/3

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)	76	77	78	76	78
(二)	離職率(%)	1.32%	0.00%	2.56%	0.43%	1.83%
二	滿意度					
(一)	各項滿意度(%)	99.33%	99.12%	97.60%	98.70%	97.68%
(二)	派工結案滿意度(%)*	74.65%	80.74%	81.14%	76.66%	83.98%
三	應答率(%)	94.80%	95.13%	98.61%	94.43%	97.67%
四	平均通話時間(分 秒)	2'40"	2'35"	2'14"	2'36"	2'10"
五	服務水準	91.91%	93.30%	99.04%	89.70%	97.93%
六	話務量	63,652	69,347	65,546	62,755	71,477
(一)	文字應答	898	1,030	-	1,021	-
(二)	電話	62,754	68,317	65,546	61,734	71,477
	1.諮詢	23,623 37.64%	25,650 37.55%	23,963 36.56%	23,392 37.89%	27,482 38.45%
	2.通報派工	5,805 9.25%	6,134 8.98%	4,757 7.26%	4,842 7.84%	5,149 7.20%
	3.陳情申訴	8,396 13.38%	8,328 12.19%	7,224 11.02%	7,238 11.72%	6,623 9.27%
	4.活動查詢	813 1.30%	587 0.86%	196 0.30%	680 1.10%	312 0.44%
	5.電話轉接	2,978 4.75%	3,259 4.77%	1,558 2.38%	2,814 4.56%	1,725 2.41%
	6.派工案件處理回報	11,218 17.88%	12,156 17.79%	7,881 12.02%	9,859 15.97%	8,662 12.12%
	7.其它	9,921 15.81%	12,203 17.86%	19,967 30.46%	12,909 20.91%	21,524 30.11%

註：

- 一、計算本年度累計平均因四捨五入之故，造成電話量與各細項合計略有不同。
- 二、9月份派工結案滿意度：滿意74.65%、普通9.86%、不滿意15.49%。