

臺中市政府1999話務中心

每日話務服務量_記錄表

107年11月份話務總進線量共68,951通。其中受理諮詢及活動查詢共31,532件，通報派工5,864件，陳情申訴8,373件，本月份各項滿意度為99.22%，服務水準93.81%。另本月文字應答服務計1,156筆。

統計日期：2018/11/01至2018/11/30

日期	進線總量	接聽電話	外撥接通電話	處理電話	平均通話時間
2018/11/1	2153	1786	372	2158	00:02:41
2018/11/2	2581	2127	496	2623	00:02:49
2018/11/3	2413	1961	462	2423	00:02:47
2018/11/4	2170	1761	401	2162	00:02:37
2018/11/5	3179	2453	600	3053	00:02:57
2018/11/6	2798	2266	545	2811	00:02:56
2018/11/7	2667	2199	430	2629	00:02:45
2018/11/8	2378	1923	434	2357	00:02:52
2018/11/9	2424	1915	448	2363	00:02:56
2018/11/10	2146	1772	392	2164	00:02:43
2018/11/11	1832	1473	374	1847	00:02:42
2018/11/12	2587	2053	577	2630	00:02:48
2018/11/13	2445	1991	468	2459	00:02:52
2018/11/14	2452	2003	514	2517	00:02:41
2018/11/15	2315	1852	408	2260	00:02:56
2018/11/16	2507	2046	428	2474	00:02:48
2018/11/17	1957	1583	364	1947	00:02:35
2018/11/18	1756	1385	371	1756	00:02:34
2018/11/19	2424	1985	459	2444	00:02:49
2018/11/20	2352	1955	427	2382	00:02:38
2018/11/21	2339	1888	387	2275	00:02:33
2018/11/22	2113	1718	358	2076	00:02:48
2018/11/23	2171	1737	409	2146	00:02:47
2018/11/24	1904	1473	207	1680	00:02:19
2018/11/25	1616	1291	286	1577	00:02:26
2018/11/26	2205	1817	325	2142	00:02:47
2018/11/27	2154	1745	360	2105	00:02:38
2018/11/28	2253	1860	369	2229	00:02:34
2018/11/29	2204	1808	414	2222	00:02:43
2018/11/30	2456	2006	420	2426	00:02:41
合計	68951	55832	12505	68337	00:02:44

註：文字應答服務自107年1月1日起導入

臺中市政府話務中心各項滿意度指標

統計起日(來信日期)：2018/11/01 迄日：2018/11/30

(共2103筆問卷資料)

製表日期：2018/12/3 上午10:50

問題	各項滿意度指標 %				
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
請問您認為話務人員的解說清楚並且容易瞭解嗎?	96.27%	3.10%	0.24%	0.05%	0.34%
請問您對於話務人員的服務態度滿意嗎?	96.76%	2.71%	0.19%	0.05%	0.29%
請問您對於話務中心的處理方式滿意嗎?	93.03%	5.81%	0.77%	0.10%	0.29%
統計一	95.35%	3.87%	0.40%	0.07%	0.31%
統計二	99.22%		0.78%		

註一、統計一為各指標之平均值。

註二、統計二的99.22%等於很滿意+滿意之合計數。

註三、統計一跟統計二的合計數未等於100%，主因為民眾未正確選擇5項指標所致，使系統未計入。