

## 臺中市政府話務中心各項滿意度指標

統計起日(來信日期):108/12/1 迄日:108/12/31

(共1679筆問卷資料)

製表日期:109/1/2上午10:43

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?	94.27%	3.88%	1.31%	0.30%	0.24%
請問您對於話務人員的服務態度滿意嗎?	94.74%	3.64%	1.31%	0.30%	0.00%
請問您對於話務中心的處理方式滿意嗎?	87.93%	9.26%	2.45%	0.24%	0.12%
統計一	92.31%	5.60%	1.69%	0.28%	0.12%
統計二	97.91%		2.09%		

註一、統計一為各指標之平均值。

註二、統計二的97.91%等於很滿意+滿意之合計數。

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