

## 臺中市政府話務中心各項滿意度指標

統計起日(來信日期):2019/9/1 迄日:2019/9/30

(共1513筆問卷資料)

製表日期:2019/10/1 下午 1:19

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?	94.43%	4.63%	0.40%	0.20%	0.34%
請問您對於話務人員的服務態度滿意嗎?	96.10%	3.43%	0.20%	0.13%	0.13%
請問您對於話務中心的處理方式滿意嗎?	89.25%	7.86%	2.62%	0.20%	0.07%
統計一	93.26%	5.31%	1.07%	0.18%	0.18%
統計二	98.57%		1.43%		

註一、統計一為各指標之平均值。

註二、統計二的98.57%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。