

臺中市政府話務中心各項滿意度指標

統計起日:113/4/1 迄日:113/4/30

(共1856筆問卷資料)

製表日期:113/5/1 上午 8:49

| 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? | 97.82% | 1.80% | 0.22% | 0.11% | 0.05% |
| 請問您對於話務人員的服務態度滿意嗎? | 97.99% | 1.58% | 0.16% | 0.11% | 0.16% |
| 請問您對於話務中心的處理方式滿意嗎? | 95.05% | 4.41% | 0.33% | 0.05% | 0.16% |
| 統計一 | 96.95% | 2.59% | 0.24% | 0.09% | 0.13% |
| 統計二 | 99.55% | | 0.45% | | |

註一、統計一為各指標之平均值。

註二、統計二的99.55%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。