

滿意度調查概況

調查項目	滿意度平均數*	
	2015	2016
方便程度	4.08	4.13
員工服務	4.15	4.19
環境設備	3.83	3.90
內部流程	4.04	4.11
服務效果	4.15	4.19
服務資訊	4.18	4.24
電子服務	3.97	4.06
服務承諾	3.98	4.11
整體服務	4.07	4.13

* 1分為最低分、5分為最高分