

滿意度調查概況

調查項目	滿意度平均數*	
	2016	2017
方便程度	4.13	4.17
員工服務	4.19	4.19
環境設備	3.90	3.95
內部流程	4.11	4.06
服務效果	4.19	4.20
服務資訊	4.24	4.18
電子服務	4.06	3.99
服務承諾	4.11	4.02
整體服務	4.13	4.14

* 1分為最低分、5分為最高分