

馬祖 區營業處 112 年度外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間：5 月 1 日至 6 月 10 日

二、調查結果：

項目	樣本數					滿意度 分數
	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常不 滿意	合計	
1-1. 洽公環境設施	269	171	1	0	441	100
1-2. 志工/引導人員的服務態度	300	143	0	0	443	100
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率	290	147	0	0	437	100
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度	329	107	0	0	436	100
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現	313	126	0	0	439	100
2-4. 收費人員的作業效率	289	152	0	0	441	100
2-5. 收費人員的服務態度	328	110	0	0	438	100
2-6. 定期收到單據的可靠性	277	155	0	0	432	100
3. 24 小時客服專線 1911	222	204	0	0	409	100
4. 水電麻吉聯合服務	0	0	0	0	0	0
5. 台灣電力 APP 服務	254	156	0	0	410	100
6. 整體服務滿意度	270	167	0	0	437	100

總成績： 100