

## 112 年度顧客滿意度調查成績

調查方式	構面	衡量指標	成績
面訪	有形性	加油站環境整潔程度	97.7
		加油站洗手間清潔程度	96.6
		加油站進出動線標示清楚度	96.8
	可靠性	加油站入口油品價格標示明確性	98.4
		中油油品品質	98.5
	回應性	自助加油操作方便性	96.2
		充氣使用經驗	95.7
		「中油 PAY」APP 之功能服務	97.4
		會員卡累積點數便利性	98.2
	確實性	加油站人員服務態度	98.6
		加油站人員服務動作熟練度	98.2
		加油站人員服裝儀容	97.8
	關懷性	進站時本站人員主動招呼詢問	98.5
		加油站人員主動告知消費金額及提供收據	98.7
	企業形象評估	中油品牌聲譽	98.9
		中油公司關懷社會的企業形象	98.4
	顧客整體滿意度	中油加油站整體服務滿意度	98.7
	面訪成績平均		
電訪	回應性	提供 24 小時免費服務的「1912」客服專線	97.6
		「1912」客服專線的語音服務	94.8
	確實性	「1912」客服專線撥通情況	94.4
		「1912」客服專員說話清晰度	98.6
		「1912」客服專員說話容易瞭解情形	96.7
		「1912」客服專員的服務態度	97.9
		「1912」客服專員回答的內容	94.6
	顧客整體滿意度	「1912」客服專員整體服務	95.6
電訪成績平均			96.3
<b>滿意度成績</b>			<b>97.1</b>