

# 106 年華銀臺大分行滿意度調查

各位教職員工生您好：

本校浩瀚樓 1 樓華南銀行臺大分行場地自 106 年場地重新整修規劃，已整修為智慧分行，為瞭解本校教職員工生對華南銀行臺大分行所提供之各項服務的滿意度，煩請您撥冗回答本問卷，以作為本校履約管理之參考。

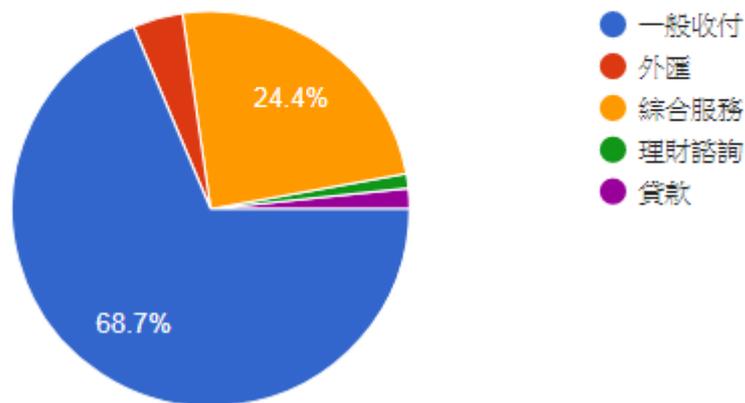
顧客滿意度調查自 11 月 20 日起至 11 月 30 日；另為感謝提供意見參與問卷調查者，擬贈送數份小禮品。將於本調查活動結束後抽出中獎名單，並公告於本組網頁，另請您務必留下聯絡方式，以利中獎時通知喔！

感謝您撥空填寫，您的寶貴意見，是我們改進的重要參考，謝謝！

總務處經營管理組 敬啟

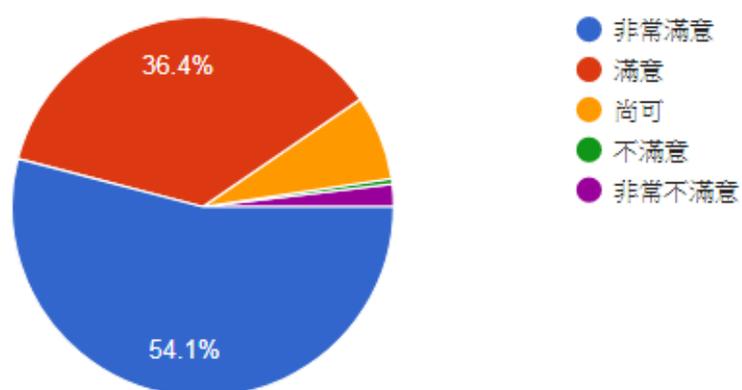
## 請問您到華銀臺大分行主要是辦理何項業務？

418 則回應



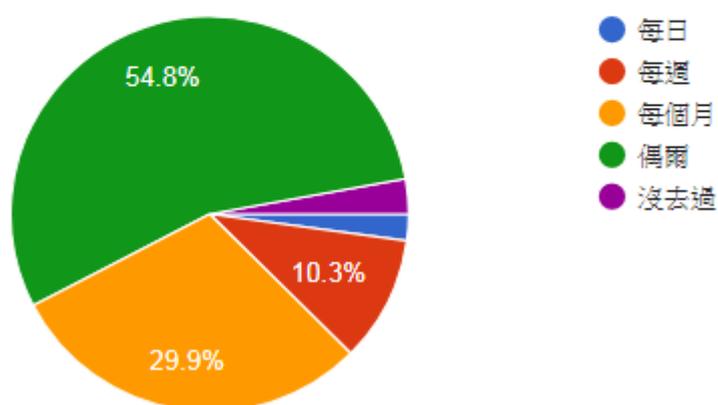
請問您對華銀臺大分行服務人員的服務態度滿意嗎？

418 則回應



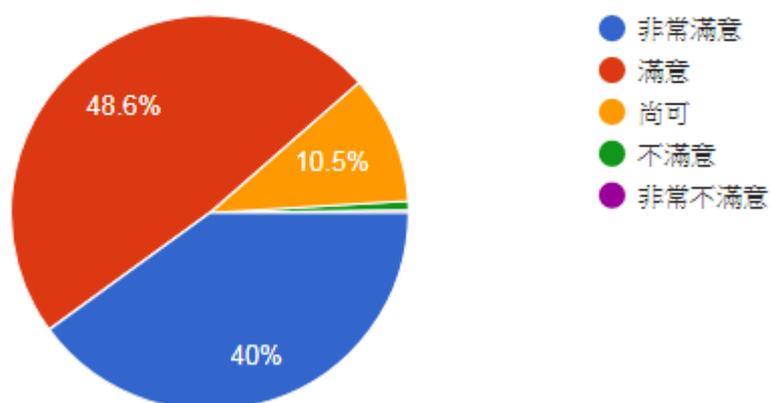
請問您平均多久到華銀臺大分行？

418 則回應



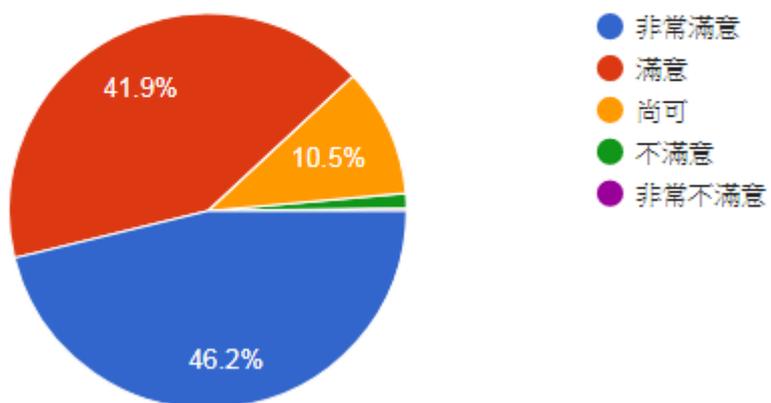
## 請問您對華銀臺大分行提供自動化設施滿意度？

418 則回應



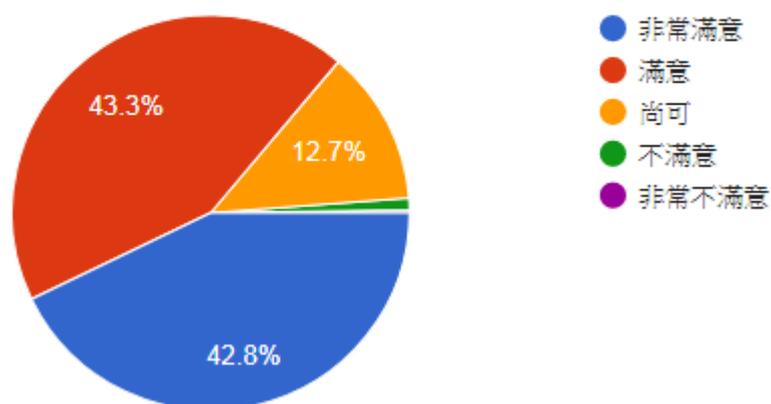
## 請問您對華銀臺大分行互動空間滿意度？

418 則回應



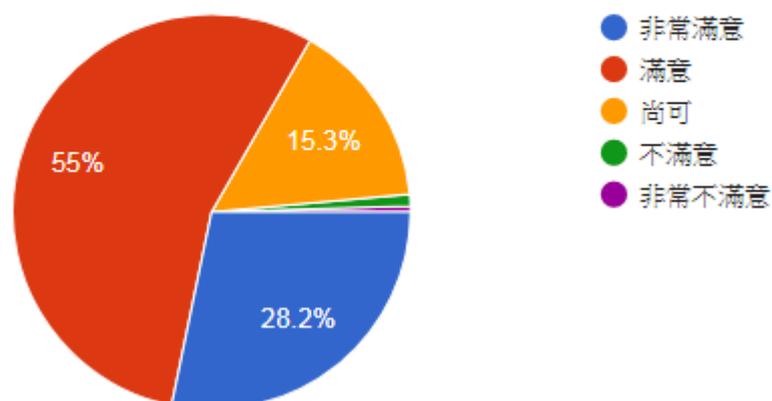
## 請問您對華銀臺大分行週遭環境美化滿意度？

418 則回應



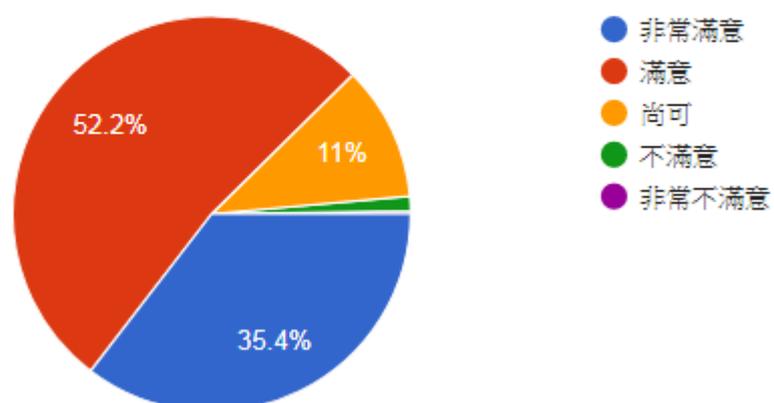
## 請問您對華銀臺大分行提供各項殘障設施滿意度？

418 則回應



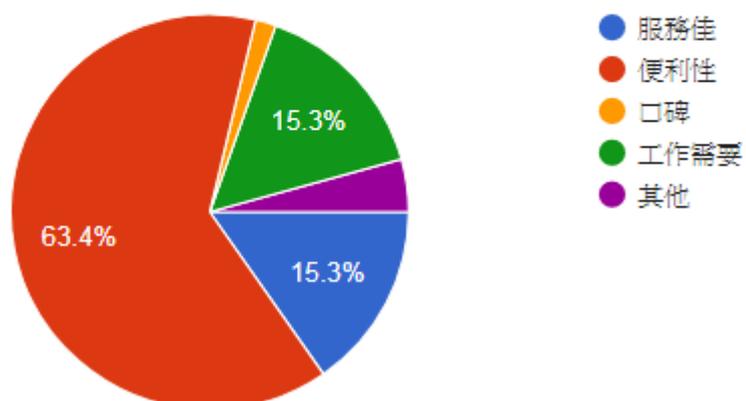
## 請問您對華銀臺大分行行舍整體規劃滿意度？

418 則回應



## 請問您為何選擇華銀臺大分行？

418 則回應



## 應加強改善之意見或應繼續保持之事項

77 則回應

無 (14)

沒有停腳踏車的空間，臨停會被拖吊...

臨櫃人員態度不佳

沒有要改善的，都很好

上一題其實可以複選

新增能存硬幣的自動存款機

OK

自動化設施的存款服務應該普遍化

服務人員態度佳、熱心服務

曾經遇到有人沒抽號碼牌就直接到櫃台辦理業務，也許是櫃臺同仁的熟人吧，但這樣對其他乖乖抽號碼牌在排隊的人不太公平阿～

開放式櫃台只有 1-6 在同一平面，其他 7-9 在別處不太便利(會找不到)

等待時的座位區應該可以再多一些

因為是校內分行，所以專員的服務態度就可以那麼差嗎？不論服務的對象是學生、職員或是教授，都應該保有相同的服務態度與品質，並且彼此保有互相尊重。因為工作需求所以去了一、兩次該行，但相關人員的態度實在過於傲慢。後來得知他行可以辦理相同業務後就不去了，再近都不想去受氣。

態度好、服務佳、親切熱心

很好

可以增加與校內師生的互動

明確標示與規範本校師生的優惠服務內容

服務態度跟效率與其他分行相較之下顯的更好，希望繼續保持。

雖然偶爾才去，但是每次去警衛先生都會熱心引導覺得很貼心～

保全大哥非常親切！非常謝謝他的服務

更改自動化後有許多仍未知的功能，能多宣導

有時門口迎賓的服務過於熱心了，稍微保持適當的距離會更好

再接再厲！

以前的外匯櫃員林小姐非常熱情溫暖，希望現在的外匯櫃員們可以多一些服務溫度，放鬆緊繃的臉

偶會出錯，要再回去處理

門口的保全非常萬能、非常專業！大感謝！

有點過於業績導向，行員在介紹服務時還要輸入自己的號碼。門口沒有停腳踏車的地方、長興附近沒有提款機

因工作需要至分行詢問臺大校內薪資帳戶規定，然行員口氣傲慢，甚至一邊做自己的事，一邊漫不經心敷衍回答了事，令人心生不快。後轉至另家銀行，行員親切友善，熱心解答疑惑。因

此放棄原本同事推薦的華南銀行，轉而使用另間銀行的服務。身為臺大教職員，對於行員如此態度感到非常不妥。

理財服務比較被動

已經投訴了很多次長興街的提款機無法更新存摺，但還是沒有修理

有申請過華南台大方案但駁回，理由是父母未有穩定匯款紀錄，但父母皆是自耕農，怎麼可能會有上述文件？畢業有還款能力比較重要，看得到申請不到，糟蹋美意

員工服務時，都還沒講解完，常會借機要求填寫推薦員工編號，讓個人覺得沒有很重視顧客的心情，應改進

問卷選項部分應改為複選題（如上一題）；部分題目應新增題項：目前無評論（如無障礙設施）

提款機前可以有個小桌子放一下包包嗎？每次拿錢包或是手上有東西，沒地方放（希望可以更方便的建議）

爛透了

因家人銀行戶頭很就沒用，可能需要更新，去排隊等了好久，超過半個小時，實在太沒有效率了。

保全人員態度親切且會指引同學至適當櫃台或者協助操作自動化設施

行動網銀 app 穩定度...

希望人少等待時間不要還是那麼長，然後希望行員回答問題可以耐心一點

停車規劃

希望能廣設提款機於校園內

keep up and maintain the good service

警衛阿伯超熱心 服務超好

增加提供存貸款之優惠

服務人員很熱心

保全先生服務很好

希望能繼續保持好的服務態度><

服務人員的態度都相當親切，很喜歡

主動熱忱待客繼續保持

週邊腳踏車位較少

綜合業務行員給人覺得他們對業務是能免則免的感覺，等待時間過久

服務人員態度

沒有停車位

保全大哥第一線服務很棒!!

外匯、一般支付與綜合服務等應繼續保持

保全伯伯人超好，很熱心親切。銀行櫃員也很有耐心！

舉辦午間公益講座或活動（建議時段 12:00-13:30）

服務態度很好，請繼續保持！

繼續保持講座或音樂會辦理

員工親切度(已很好，保持事項)

體育館可否放補摺機以方便在另一頭的客戶，換了新機器後沒此功能超不方便

全新的數位化設備很有趣~~

繼續維持

空間很明亮舒服！綜合業務似乎滿常人力不足的，抽號碼牌都要等很久