

# 2024 清潔滿意度調查報告

## 一、調查背景與目的

為提升工作環境品質及員工滿意度，公司於 2024 年 12 月進行『清潔服務滿意度調查』，旨在了解各區域清潔品質、服務態度及整體維護表現，並針對調查結果提出改善措施，確保辦公環境整潔與員工健康。

## 二、調查項目與方法

調查項目：辦公區域清潔、茶水間清潔、洗手間清潔、公共區域及大廳門面、玻璃擦拭、清潔人員服務態度、清潔維護整體表現

調查期間：2024/12/01 ~ 2024/12/31

調查方式：線上問卷

負責單位：行政管理部

參與率：27.5%

## 三、調查結果摘要

整體滿意度：滿意 36.36%，很滿意 54.54%

淨滿意度：90.9%（較去年下降 1%）

不滿意度：維持 2% 不變

趨勢：近三年滿意度維持高檔，但部分區域仍有改善空間。

## 四、改善計畫

短期措施（2025 Q1）：增加清潔人員巡檢頻率；每月固定茶水間消毒；提高衛生紙安全存量並建立即時補充通報機制。

中長期措施（2025 全年）：導入清潔品質檢核表；強化員工衛生習慣宣導；建立員工回饋快速反應機制。