

### 社團借用場地滿意度調查報告表

本統計表以2011年1月1日至12月31日期間，由本會提供永樂戲院及林則徐紀念館展覽廳舉行活動的社團為調查對象。以親臨、傳真或郵寄調查的方式，共收回的有效調查表共3份(當中2份知悉本會已推行服務承諾)。總體來說，調查對象對本會整體情況均表示滿意，對本會服務承諾情況亦有認知，有關統計如下：

項目	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	拒答	受訪總數
<b>整體情況</b>							
1 服務時間	1 33.33%	2 66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
2 服務地點 (包括公眾設施)	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
3 聯絡方式	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
4 服務態度	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
5 服務效率	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
6 等候辦理時間	3 100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
7 服務手續與流程	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
8 服務公平性	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
9 服務與使用目的的一 致性	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
10 整體服務水平	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
<b>整體滿意程度平均百 分比</b>	<b>66.67%</b>	<b>33.33%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>3</b>
<b>服務承諾情況(只對知悉本會已推行服務承諾之個案作分析統計)</b>							
11 "服務承諾"指標	1 50.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
12 "服務承諾"指標的清 晰度	1 50.00%	0.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
13 "服務承諾"範圍	1 50.00%	0.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
<b>"服務承諾"滿意程度 平均百分比</b>	<b>50.00%</b>	<b>16.67%</b>	<b>33.33%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>2</b>