

滿意度調查報告表

本統計表以2012年月1日1日至12月31日期間，向本會申請租借場地的實體及申請資助的實體為調查對象。本會以親臨、傳真及郵寄調查的方式，共收回25份調查表(當中13份知悉本會已推行服務承諾並填寫調查表)。總體來說，調查對象對本會整體情況表示滿意，有關統計資料如下：

項目	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	拒答	受訪總數
整體情況							
1	服務時間	10 40.00%	15 60.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
2	服務地點 (包括公眾設施)	8 32.00%	16 64.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	25
3	聯絡方式	7 28.00%	18 72.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
4	服務態度	12 48.00%	13 52.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
5	服務效率	9 36.00%	14 56.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	25
6	等候辦理時間	11 44.00%	13 52.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	25
7	服務手續與流程	9 36.00%	14 56.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	25
8	服務公平性	5 20.00%	15 60.00%	3 12.00%	2 8.00%	0.00%	25
9	服務與使用目的的一 致性	5 20.00%	18 72.00%	2 8.00%	0.00%	0.00%	25
10	整體服務水平	6 24.00%	17 68.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	25
	整體滿意程度平均百 分比	32.80%	61.20%	4.00%	2.00%	0.00%	25
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)							
11	"服務承諾"指標	4 30.77%	9 69.23%	0.00%	0.00%	0.00%	13
12	"服務承諾"指標的清 晰度	3 23.08%	9 69.23%	1 7.69%	0.00%	0.00%	13
13	"服務承諾"範圍	3 23.08%	10 76.92%	0.00%	0.00%	0.00%	13
	"服務承諾"滿意程度 平均百分比	25.64%	71.79%	2.56%	0.00%	0.00%	13