

服務滿意度調查問卷

跟進人員： _____ 年 月 日

你或貴實體於過往一年(20__年__月至今)接受過本會哪一項服務?

- 資助活動申請服務
 租借場地
 獎學金申請服務

為改善服務質素，請您或貴實體以接受本會的服務為經驗，就下列問題作出回答。

以下是9個關於公共部門服務質素的評價項目，請您就接受服務時的感受，告訴我們每一個項目您的評價。
 (5分為極滿意、1分為極不滿意，如果認為未能理解或難以作出確實答案的問題，可以選擇拒答或不適用)

| | | | | | |
|----------|-----|----|------|----------|------|
| 拒答 / 不適用 | 極滿意 | 滿意 | 可以接受 | 一般 / 不滿意 | 極不滿意 |
| -- | ☺☺ | ☺ | ☹ | ☹ | ☹☹ |
| -- | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 |

倘認為不滿意 / 極不滿意，請指出感到不滿意或極不滿意的原因。

| 方便程度 | 1 | 服務時間 | <input type="checkbox"/> |
|-------------|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 2 | 服務地點 | <input type="checkbox"/> |
| | 3 | 聯絡方式 | <input type="checkbox"/> |
| 員工服務 | 4 | 服務態度 | <input type="checkbox"/> |
| | 5 | 專業程度 | <input type="checkbox"/> |
| | 6 | 服務效率 | <input type="checkbox"/> |
| | 7 | 服務主動性 | <input type="checkbox"/> |
| 環境設備 | 8 | 舒適程度 | <input type="checkbox"/> |
| | 9 | 設施配置 | <input type="checkbox"/> |
| 內部流程 | 10 | 等候時間 | <input type="checkbox"/> |
| | 11 | 簡捷程度 | <input type="checkbox"/> |
| | 12 | 公平性 | <input type="checkbox"/> |
| 服務效果 | 13 | 符合使用目的 | <input type="checkbox"/> |
| 服務資訊 | 14 | 資訊公開 | <input type="checkbox"/> |
| | 15 | 資訊正確 | <input type="checkbox"/> |
| 電子服務 | 16 | 電子服務範圍足夠性 | <input type="checkbox"/> |
| | 17 | 過往一年有否使用本會提供的電子服務?(倘"有"回答問題17) 電子服務滿意程度 | <input type="checkbox"/> |
| 服務承諾 | 18 | 服務承諾範圍足夠性 | <input type="checkbox"/> |
| | 19 | 倘曾使用之服務已推行服務承諾，回答問題19、20； 指標滿意度 | <input type="checkbox"/> |
| | 20 | 指標清晰度 | <input type="checkbox"/> |
| 整體服務 | 21 | 整體服務滿意度 | <input type="checkbox"/> |

你或貴實體對本會的服務，尚有否其他意見?