

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__月至今年)接受過本會哪一項服務？

☐ 資助活動申請服務

☐ 租借場地

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。

以下是八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

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。

人員服務	1	服務主動性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	2	服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
環境及配套設施	3	方便程度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	4	場所硬件及配套	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	5	場所支援措施	☐	☐	☐	☐	☐	☐
程序手續	6	服務效率	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	7	手續便捷度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
服務資訊	8	資訊的便捷度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	9	資訊的準確性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	10	資訊的詳實性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
服務保證	11	服務承諾全面性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	12	服務承證指標滿意度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
電子服務	13	電子服務易用性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	14	電子服務市全性	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15	電子服務覆蓋度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
績效信息	16	信息內容的足夠度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	17	信息發放的渠道	☐	☐	☐	☐	☐	☐
服務整合	18	跨部門程序優化	☐	☐	☐	☐	☐	☐

你或貴實體對本會的服務，尚有否其他意見？