



社會工作局市民滿意度問卷 (收養服務第一階段---收養評估專用)

電腦輸入編號：(由本局填寫)

填表日期：_____年____月____日

為提高本處服務質素，我們期望透過本問卷瞭解台端/與配偶對本處“收養服務”的寶貴意見。**有關問卷以不記名方式進行**，完成後將直接交予本局相關主管人員處理。

鑑於台端/與配偶已完成“收養服務”第一階段—收養評估。煩請台端/與配偶就此階段服務給予意見。所得資料僅用作持續改善服務參考，並不會對台端/與配偶的“收養申請”構成任何影響。感謝台端/與配偶的支持，本處將持續優化服務質量。

1. 請問台端/與配偶透過甚麼渠道知悉本處之收養服務（可多選）：

- ₁ 政府資訊中心等政府機關 ₂ 大眾傳媒(報張/電台/電視等) ₃ 親友 ₄ 本局服務簡介(網頁、單張等)
₅ 社會福利團體 ₆ 社會服務設施 ₉₉ 其他 _____

2. 台端/與配偶接受的收養服務類別：
₁ 收養本局安排的未成年人 ₂ 收養台端/與配偶自行指定的未成年人
₃ 收養中國內地的居民作子女

請以台端/與配偶接受本階段收養服務期間之經驗，於以下問題之“”處以“”號選取台端/與配偶對有關服務各項目的評價，並在“意見欄”內補充意見。

台端/與配偶對於：	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	無意見
<u>提供服務的便民程度方面</u>	5	4	3	2	1	0
3. 前往本處的便捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 諮詢渠道的簡便程度（電話、傳真、電郵等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本處提供服務的工作時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本處提供的服務的等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 索取資料的方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

員工服務方面

8. 工作人員的服務熱誠有禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 工作人員的主動性及積極性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 工作人員對問題的回應適當及時	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 工作人員具備專業知識及良好溝通能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 工作人員解說服務程序清晰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 工作人員清楚講解“申請收養聲明書”的內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 工作人員清楚講解需提交文件清單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

環境設備方面

15. 環境的舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 公眾配套設施狀況（如：設施空間、空調、走廊、洗手間、指示牌、照明設備等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	十分滿意/十分清楚	滿意/清楚	一般	不滿意/不清楚	十分不滿意/十分不清楚	無意見
對收養服務之評價	5	4	3	2	1	0

17. 對收養服務的整體滿意度

服務承諾計劃方面

18. 對收養服務已推行服務承諾計劃
指標項目的清楚程度

19. 對收養服務之服務承諾指標的
滿意程度

若上述有選擇不滿意 / 十分不滿意，請指明項目編號及註明原因：

其他資料和意見

20. 年齡（男方申請人）：
₁ 25 以下 ₂ 25-29 ₃ 30-34 ₄ 35-39 ₅ 40-44
₆ 45-49 ₇ 50-54 ₈ 55-59 ₉ 60 或以上

21. 年齡（女方申請人）：
₁ 25 以下 ₂ 25-29 ₃ 30-34 ₄ 35-39 ₅ 40-44
₆ 45-49 ₇ 50-54 ₈ 55-59 ₉ 60 或以上

22. 學歷程度（男方申請人）：₁ 無學歷 ₂ 小學 ₃ 中學 ₄ 大專 ₅ 學士或以上 ₆ 其他：_____

23. 學歷程度（女方申請人）：₁ 無學歷 ₂ 小學 ₃ 中學 ₄ 大專 ₅ 學士或以上 ₆ 其他：_____

24. 婚姻狀況（男方申請人）：₁ 未婚 ₂ 已婚 ₃ 同居 ₄ 離婚 ₅ 再婚 ₆ 其他：_____

25. 婚姻狀況（女方申請人）：₁ 未婚 ₂ 已婚 ₃ 同居 ₄ 離婚 ₅ 再婚 ₆ 其他：_____

26. 職業（男方申請人）：_____

27. 職業（女方申請人）：_____

28. 其他意見：

註：台端/與配偶對本處/本處工作人員提供的服務倘有任何建議、投訴、異議或表揚，可藉下列渠道向社會工作局表達意見：投函設置於南粵商業中心十樓（兒童及青少年服務處）門外的意見箱；致電/傳真 24 小時電話錄音/傳真專線 2835 8818；電郵電子郵箱 dep@ias.gov.mo；致電或要求與本處處長面談（電話：8399 7703）；或直接致函本局局長。透過上述渠道表達的所有意見將會直接交由社會工作局局長負責的優化服務委員會跟進。

~ 完 ~

多謝合作，並祝生活愉快！