



服務滿意度問卷(市民專用)

本欄由本局填寫

問卷編號：_____

填表日期：____/____/201__

問卷收集地點：_____

為提高服務質素，本局現在進行服務使用者滿意度調查。請您以接受本局服務為經驗，回答以下問題：

您前來本局辦理 / 查詢的服務項目：(一份問卷只選擇一個類別、一個範疇)

<input type="checkbox"/> 援助金	<input type="checkbox"/> 個人及家庭輔導服務	<input type="checkbox"/> 緊急求助	<input type="checkbox"/> 殮葬服務
<input type="checkbox"/> 積極人生服務計劃 及社區就業輔助計劃	<input type="checkbox"/> 平安通呼援服務的 特別援助金	<input type="checkbox"/> 敬老金	<input type="checkbox"/> 頤老咭
<input type="checkbox"/> 參與《頤老咭》計劃	<input type="checkbox"/> 家居照顧及支援服務	<input type="checkbox"/> 收養服務	<input type="checkbox"/> 院舍院童 / 入托幼兒 之保險索償
<input type="checkbox"/> 社會服務設施的轉介 (請於註一指出所屬範疇)	<input type="checkbox"/> 禁毒教育活動	<input type="checkbox"/> 健康生活教育	<input type="checkbox"/> 戒毒服務
<input type="checkbox"/> 戒賭輔導活動	<input type="checkbox"/> 視聽中心服務	<input type="checkbox"/> 殘疾評估登記證 ^{註二}	<input type="checkbox"/> 殘疾津貼 ^{註二}
<input type="checkbox"/> 其他 _____			

註一：請勾選所屬範疇：兒青 長者 復康 准照 家庭社區 戒毒 戒賭

註二：尚未推行服務承諾

		拒答 / 不適用 ××	十分 滿意 ☺☺	滿意 ☺	一般 ☺	不滿意 ☹	十分 不滿意 ☹☹	倘認為不滿意 / 十分不滿意， 請說明原因
方便程度	1 服務時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2 服務地點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3 聯絡方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
員工服務	4 服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5 專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6 服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7 服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
環境設備	8 舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9 設施配置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
內部流程	10 等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11 簡捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12 公平性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務效果	13 符合使用目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務資訊	14 資訊公開	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15 資訊正確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電子服務	16 電子服務範圍足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17 電子服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務承諾	18 服務承諾範圍足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19 指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20 指標清晰度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
整體服務	21 整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他意見	22 您對本局的服務尚有甚麼補充意見？(如空間不足，可在本頁背面繼續填寫)							
基本資料 (機構 / 社團 無需填寫)	23 年齡：	<input type="checkbox"/> 20 以下	<input type="checkbox"/> 20-29	<input type="checkbox"/> 30-39	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> 50-59	<input type="checkbox"/> 60 或以上	
	24 性別：	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性					
	25 學歷程度：	<input type="checkbox"/> 無學歷	<input type="checkbox"/> 小學	<input type="checkbox"/> 中學	<input type="checkbox"/> 大專	<input type="checkbox"/> 大學或以上		

本問卷可以在各社會工作中心索取或於網頁下載：<http://www.ias.gov.mo/tw/optimization-services/public-satisfaction>

填寫後可透過以下途徑交回本局：

1. 郵寄 / 交回至本局研究及規劃廳(澳門青洲大馬路 56 號青洲災民中心 7 樓) 或各社會工作中心
2. 傳真：2835 5279
3. 電郵：dep@ias.gov.mo

服務滿意度問卷採不記名方式收集，無須填寫姓名或機構 / 社團名稱。

其他意見(續)：