



本欄由本局填寫

問卷編號：_____

填表日期：___/___/202__

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"/> 社區就業輔助計劃及積極人生服務計劃	<input type="checkbox"/> 敬老金	<input type="checkbox"/> 頤老卡申請	<input type="checkbox"/> 參與《頤老卡》計劃
<input type="checkbox"/> 經濟狀況證明書 ^{註二}	<input type="checkbox"/> 回內地定居申請 ^{註二}	<input type="checkbox"/> 社會服務設施申請 (請於註一指出所屬範疇)	<input type="checkbox"/> 收養服務
<input type="checkbox"/> 戒毒服務	<input type="checkbox"/> 戒賭輔導服務	<input type="checkbox"/> 殘疾評估登記證 ^{註二}	<input type="checkbox"/> 殘疾津貼 ^{註二}
<input type="checkbox"/> 社會重返服務 ^{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

以下是 10 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，對每一個項目給予評價。 (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	極不滿意	不滿意	可以接受	一般	滿意	極滿意	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。
		—	☹☹	☹	☺	☺	☺☺	☺☺	
		—	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分		
人員服務	1 服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2 專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3 儀表外觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4 服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
環境	5 方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6 環境舒適度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
配套設施	7 硬件設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8 清晰指示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9 一般設施配套	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10 支援性措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	11 場所安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
程序手續	12 流程順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	13 服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	14 服務效果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15 公平性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>以下是 10 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，對每一個項目給予評價。 (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)</p>		拒答／不適用	極不滿意	不滿意	可以接受	一般	滿意	極滿意	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。
		—	☹☹ 1 分	☹ 2 分	☺ 3 分		☺ 4 分	☺☺ 5 分	
服務資訊	16 足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17 取得資訊的便捷性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	18 取得資訊的準確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19 取得資訊的實用性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20 資訊的保密性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務保證	21 服務承諾全面性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	22 服務承諾指標明確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	23 服務承諾指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	24 表達意見的渠道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
電子服務	25 電子服務適切性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	26 電子服務方便性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	27 電子服務安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	28 電子服務足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	29 電子服務交流渠道足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
績效信息	30 足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	31 信息公佈的渠道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務整合	32 跨部門程序優化／一窗式服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
整體服務	33 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"/>	
<p>您／貴部門／實體對本局的服務提供或流程等方面，尚有否其他意見？</p>									

現向閣下收集一些簡單的個人資料，只作分析用途，並會絕對保密。

您的性別是：男 女

您的年齡是：18 歲以下 18-25 歲 26-45 歲 46-60 歲 60 歲以上

您的教育程度是：不適用 小學 中學 專科／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/ch/optimization-services/public-satisfaction/questionnaire>

填寫後可透過以下任一方式交回本局：

1. 郵寄：社工局研究及規劃廳（澳門青洲大馬路災民中心七樓）或各社會工作中心
2. 傳真： 2835 5279
3. 電郵： ddpp@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)：