



服務滿意度問卷（機構/社團專用）

本欄由本局填寫

問卷編號：_____ 填表日期：____/____/202_

為提高服務質素，本局現在進行服務滿意度調查。請 貴機構/社團以接受本局服務或曾協助服務使用者接受本局服務為經驗，回答以下問題：

服務類別：（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"/> 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"/> 殮葬服務
<input type="checkbox"/> 收養服務	<input type="checkbox"/> 住宿設施個案支援服務 (請於註一指出所屬範疇)	<input type="checkbox"/> 社會服務設施申請 (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"/> 預防問題賭博教育	<input type="checkbox"/> 戒賭輔導活動
<input type="checkbox"/> 社團/機構申請資助 (請於註一指出所屬範疇)	<input type="checkbox"/> 社會服務設施准照服務	<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

		拒答／不適用	極不滿意	不滿意	可以接受	一般	滿意	極滿意	
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"/>	

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		
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"/>	
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？									

本問卷可以在本局各辦公地點索取或於網頁下載：

<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)
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)：