

公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (1-12月)

承諾項目：協辦有關青少年訓練班/講座

| 各項滿意度因素之滿意率評分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------|------|------------|------|-------------|------|--------|------|------|------|------|------|--------|------|--------|------|-------|------|-----------|------|--------------|------|
| 2019年 | 服務承諾內容的清晰度 | | 服務質量指標之滿意度 | | 該項服務承諾對您有幫助 | | 準確完成服務 | | 服務效率 | | 程序簡便 | | 聯繫工作妥當 | | 人員態度禮貌 | | 具專業知識 | | 熱誠及耐心解答問題 | | 您給予服務項目的總體評價 | |
| | 月份 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | 得分 | 滿意率 | |
| 1月 | 4.44 | 100% | 4.90 | 100% | 4.80 | 100% | 5.00 | 100% | 4.65 | 100% | 4.74 | 100% | 4.77 | 100% | 4.90 | 100% | 5.00 | 100% | 4.66 | 100% | 4.80 | 100% |
| 2月 | 4.30 | 100% | 4.80 | 100% | 4.65 | 100% | 5.00 | 100% | 4.80 | 100% | 4.80 | 100% | 4.90 | 100% | 4.90 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.75 | 100% |
| 3月 | 4.40 | 100% | 4.80 | 100% | 4.79 | 100% | 5.00 | 100% | 4.85 | 100% | 5.00 | 100% | 4.65 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 4月 | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 5月 | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 6月 | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 7月 | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 8月 | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 9月 | 4.33 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 5.00 | 100% | 4.33 | 100% | 4.33 | 100% | 4.67 | 100% | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.88 | 100% | 4.90 | 100% |
| 10月 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 11月 | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 3.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 12月 | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% |
| 平均率 | 4.41 | 100% | 4.65 | 100% | 4.54 | 100% | 4.91 | 100% | 4.60 | 100% | 4.81 | 100% | 4.73 | 100% | 4.89 | 100% | 4.88 | 100% | 4.87 | 100% | 4.95 | 100% |

綜合分析：服務使用者對各項滿意度評價均處於滿意或以上。

註：滿意率 = $(1 - N/T) \times 100\%$ N = 不滿意人數 + 十分不滿意人數 T = 參觀總人數

評分：1分 = 十分不滿意 2分 = 不滿意 3分 = 一般 4分 = 滿意 5分 = 十分滿意