

公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (10-12月)

承諾項目：警官-消防官培訓課程的招考-申請簽發出席考試證明書

各項滿意度因素之滿意率評分																
2010年	服務承諾內容的清晰度		服務質量指標之滿意度		該項服務承諾對你有幫助		準確完成服務		服務效率		程序簡便		人員態度禮貌		您給予服務項目的總體評價	
	月分	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
10月	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%	4.50	100%	5.00	100%	5.00	100%
11月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
12月	4.50	100%	4.50	100%	4.20	100%	4.60	100%	4.80	100%	4.40	100%	4.80	100%	4.70	100%
平均率	4.75	100%	4.75	100%	4.60	100%	4.80	100%	4.65	100%	4.45	100%	4.90	100%	4.85	100%

註：滿意率=(1-N/T)x100%

N=不滿意人數+十分不滿意人數

T=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