

# 公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (7-9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																	
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
7月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
8月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
9月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
平均率	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

綜合分析：7月至9月，本校並沒有接收簽發出席考試證明書之申請。

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

### Relatório sobre o Inquérito do Grau de Satisfação dos Serviços Prestados com Carta de Qualidade Publicamente Feita (Julho - Setembro)

#### Serviço com carta de qualidade: Concurso de admissão ao Curso de Formação de Oficiais - Pedido para emissão de certificado

Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação																	
Ano de 2019	Clareza do conteúdo de carta de qualidade		Grau de satisfação dos serviços com carta de qualidade		Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade		Conclusão atempada dos serviços		Eficácia dos serviços prestados		Facilidade no procedimento		Cortesia e comportamento do pessoal		Vossa avaliação geral aos serviços prestados		
	Mês	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação	valor(es) obtido(s)	Taxa de satisfação
Julho	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Agosto	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Setembro	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Taxa Média	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Análise sintética: Entre Julho e Setembro, a nossa escola não recebeu, quaisquer pedidos para emissão de certificados.

Observações: Taxa de satisfação =  $(1-N/T) \times 100\%$     N = Número de pessoas com opinião "não satisfeito" + Número de pessoas com opinião "péssimo"    T = Visitantes em total

Avaliação: 1 valor = Péssimo    2 valores = Não satisfeito    3 valores = Normal    4 valores = Satisfeito    5 valores = Muito satisfeito