

公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (1-12月)

計劃服務承諾項目：借用訓練設施及場地

各項滿意度因素之滿意率評分

| 2017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 | | 聯系工作妥當 | | 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 | 得分 | 滿意率 | |
| 1月 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |
| 2月 | 4.50 | 100% | 5.00 | 100% | 4.50 | 100% | 5.00 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.00 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% |
| 3月 | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 4.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% |
| 4月 | 5.00 | 100% | 4.33 | 100% | 3.67 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.67 | 100% | 4.67 | 100% | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% |
| 5月 | 4.86 | 100% | 4.14 | 100% | 3.43 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.57 | 100% | 4.86 | 100% | 5.00 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 4.29 | 100% |
| 6月 | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| 7月 | 4.60 | 100% | 5.00 | 100% | 3.50 | 100% | 4.60 | 100% | 4.60 | 100% | 3.60 | 100% | 4.60 | 100% | 4.60 | 100% | 4.55 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| 8月 | 4.64 | 100% | 4.09 | 100% | 3.82 | 100% | 4.64 | 100% | 4.45 | 100% | 3.91 | 100% | 4.60 | 100% | 4.64 | 100% | 4.36 | 100% | 4.71 | 100% | 4.64 | 100% | 4.64 | 100% |
| 9月 | 4.71 | 100% | 4.14 | 100% | 4.00 | 100% | 4.86 | 100% | 4.71 | 100% | 4.14 | 100% | 4.60 | 100% | 5.00 | 100% | 4.36 | 100% | 4.71 | 100% | 4.71 | 100% | 4.29 | 100% |
| 10月 | 4.57 | 100% | 4.14 | 100% | 3.71 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 3.43 | 100% | 4.71 | 100% | 4.86 | 100% | 4.57 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 4.14 | 100% |
| 11月 | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.33 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% |
| 12月 | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| 平均率 | 4.78 | 100% | 4.35 | 100% | 3.72 | 100% | 4.88 | 100% | 4.80 | 100% | 3.74 | 100% | 4.70 | 100% | 4.84 | 100% | 4.69 | 100% | 4.82 | 100% | 4.29 | 100% | 4.29 | 100% |

綜合分析：服務使用者對11項項目滿意度評價均接近滿意或以上，其中「該項服務承諾對你有幫助」及「程序簡便」之評價相對是較低項目。這由於服務使用者(使用部門)一般會提前多天申請借用設施，故於2個工作天內回覆之指標對他們幫助性並不明顯。此外，因應硬件上的考慮，本校只能透過傳真或寄送的方式向服務使用者提供問卷。

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

Relatório sobre o Inquérito do Grau de Satisfação dos Serviços Prestados com Carta de Qualidade (Janeiro-Dezembro)

Planeamento dos serviços com carta de qualidade : A cedência das instalações

| Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|--|---------------------|--|---------------------|--------------------|------|
| Ano de 2017 | 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 | | Eficiência das tarefas de ligação | | Cortesia e comportamento do pessoal | | Conhecimentos profissionais | | Zelo e paciência na acto de responder as perguntas | | 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 | Valor(es) obtido(s) | Taxa de satisfação | Valor(es) obtido(s) | Taxa de satisfação | Valor(es) obtido(s) | Taxa de satisfação | |
| Janeiro | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |
| Fevereiro | 4.50 | 100% | 5.00 | 100% | 4.50 | 100% | 5.00 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.00 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% | 4.50 | 100% |
| Março | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 4.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 4.33 | 100% |
| Abril | 5.00 | 100% | 4.33 | 100% | 3.67 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.67 | 100% | 4.67 | 100% | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 4.33 | 100% |
| Maiο | 4.86 | 100% | 4.14 | 100% | 3.43 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.57 | 100% | 4.86 | 100% | 5.00 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 4.29 | 100% | 4.29 | 100% |
| Junho | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| Julho | 4.60 | 100% | 5.00 | 100% | 3.50 | 100% | 4.60 | 100% | 4.60 | 100% | 3.60 | 100% | 4.60 | 100% | 4.60 | 100% | 4.55 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| Agosto | 4.64 | 100% | 4.09 | 100% | 3.82 | 100% | 4.64 | 100% | 4.45 | 100% | 3.91 | 100% | 4.60 | 100% | 4.64 | 100% | 4.36 | 100% | 4.71 | 100% | 4.64 | 100% | 4.64 | 100% |
| Setembro | 4.71 | 100% | 4.14 | 100% | 4.00 | 100% | 4.86 | 100% | 4.71 | 100% | 4.14 | 100% | 4.60 | 100% | 5.00 | 100% | 4.36 | 100% | 4.71 | 100% | 4.29 | 100% | 4.29 | 100% |
| Outubro | 4.57 | 100% | 4.14 | 100% | 3.71 | 100% | 4.86 | 100% | 4.86 | 100% | 3.43 | 100% | 4.71 | 100% | 4.86 | 100% | 4.57 | 100% | 4.86 | 100% | 4.14 | 100% | 4.14 | 100% |
| Novembro | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.33 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.33 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.67 | 100% | 4.67 | 100% |
| Dezembro | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.00 | 100% | 4.00 | 100% |
| Taxa Média | 4.78 | 100% | 4.35 | 100% | 3.72 | 100% | 4.88 | 100% | 4.80 | 100% | 3.74 | 100% | 4.70 | 100% | 4.84 | 100% | 4.69 | 100% | 4.82 | 100% | 4.29 | 100% | 4.29 | 100% |

Análise sintética: A avaliação do grau de satisfação dos utentes dos serviços respeitantes aos 11 itens de serviço é superior a "Satisfeito", e entre os quais, nos itens de serviço de "Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade" e "Facilidade no procedimento" foi atribuída uma avaliação relativamente baixa. A razão é que os utentes formulam, normalmente, os pedidos sobre a cedência das instalações com alguns dias de antecedência, o prazo prometido de dois dias úteis não se reveste de grande significado para os utentes. Aliás, considera-se o limite dos recursos materiais, a nossa escola só pode entregar o inquérito aos utentes por fax ou correio electrónico.

Observações :Taxa de satisfação=(1-N/T)x100%

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