公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (4-6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																						
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		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
4月	4.75	100%	4.00	100%	3.25	100%	5.00	100%	4.50	100%	3.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.50	100%	5.00	100%	4.25	100%
5月	4.60	100%	4.00	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.60	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.60	100%	4.80	100%	4.20	100%
6月	4.67	100%	4.33	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%
平均率	4.67	100%	4.11	100%	3.79	100%	5.00	100%	4.83	100%	3.89	100%	4.85	100%	4.85	100%	4.70	100%	4.93	100%	4.37	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」之評價相對是較低的項目。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 = 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 (Abril - Junho)

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 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		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
Abril	4.75	100%	4.00	100%	3.25	100%	5.00	100%	4.50	100%	3.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.50	100%	5.00	100%	4.25	100%
Maio	4.60	100%	4.00	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.60	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.60	100%	4.80	100%	4.20	100%
Junho	4.67	100%	4.33	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%
Taxa Média	4.67	100%	4.11	100%	3.79	100%	5.00	100%	4.83	100%	3.89	100%	4.85	100%	4.85	100%	4.70	100%	4.93	100%	4.37	100%

Análise sintética: O grau de satisfação dos utentes dos serviços relativamente aos 11 itens de serviço é aproximado ou superior a “Satisfeito”, e entre os quais, os itens de serviço de "Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade" e "Facilidade no procedimento" foram considerados inferiores. Uma vez que os utentes dos serviços 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. E considerando o limite dos recursos materiais, a nossa escola só pode entregar os inquérito aos utentes dos serviços por fax ou correio electrónico.

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