

公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告

承諾項目：借用訓練設施及場地 (1-3月)

各項滿意度因素之滿意率評分

| 2020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 | 得分 |
| 1月 | 4.60 | 100% | 4.00 | 100% | 3.60 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.80 | 100% | 5.00 | 100% | 4.80 | 100% | 4.60 | 100% | 4.80 | 100% | 4.20 | 100% |
| 2月 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 3月 | 5.00 | 100% | 4.25 | 100% | 3.50 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.50 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.25 | 100% |
| 平均率 | 4.80 | 100% | 4.13 | 100% | 3.55 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.65 | 100% | 5.00 | 100% | 4.90 | 100% | 4.80 | 100% | 4.90 | 100% | 4.23 | 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「該項服務承諾對您有幫助」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 = $(1 - N/T) \times 100\%$ 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 Serviço com carta de qualidade: A cedência das instalações (Janeiro-Março)

Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação

| Ano de 2020 | 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 actuação de responder as perguntas | | Vossa avaliação geral aos serviços prestados | |
|-------------|---|--------------------|--|--------------------|---|--------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|--|--------------------|--|--------------------|
| | 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 |
| Mês | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Janeiro | 4.60 | 100% | 4.00 | 100% | 3.60 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.80 | 100% | 5.00 | 100% | 4.80 | 100% | 4.60 | 100% | 4.80 | 100% | 4.20 | 100% |
| Fevereiro | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Março | 5.00 | 100% | 4.25 | 100% | 3.50 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.50 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 4.25 | 100% |
| Taxa Média | 4.80 | 100% | 4.13 | 100% | 3.55 | 100% | 5.00 | 100% | 5.00 | 100% | 3.65 | 100% | 5.00 | 100% | 4.90 | 100% | 4.80 | 100% | 4.90 | 100% | 4.23 | 100% |

Análise sintética: As avaliações do grau de satisfação dos utentes dos serviços respeitantes aos 11 itens de serviço são aproximadamente "Satisfeito" ou superiores a "Satisfeito" e as avaliações respeitantes aos itens de serviço "Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade" e "Facilidade no procedimento" são relativamente baixas. A razão é que os utentes formulam, normalmente, os pedidos sobre a cedência das instalações com alguns dias de antecedência, assim, 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 os questionários aos utentes por fax ou via postal.

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