



澳門保安部隊高等學校服務滿意度調查問卷

您/貴部門/實體曾接受過本校哪一項服務(單項)?

☐ 警官/消防官培訓課程的招考(接受報名)	☐ 協辦有關青少年訓練班/講座
☐ 處理借用訓練設施及場地的申請	☐ 舉辦各類型課程
☐ 處理參觀本校的申請	☐ 舉辦研討會/講座

為改善服務質素，請您/貴部門/實體以接受本校的服務為經驗，就下列問題作出回答。

以下是 9 個關於公共部門服務質素的評價項目，請您就接受服務時的感受，告訴我們每一個項目你的評價。 (5 分為極滿意，1 分為極不滿意，如果認為未能理解或難以作出確實答案的問題，可以選擇拒答或不適用)	拒答 / 不適用	極 不 滿 意	不 滿 意	可 以 接 受 / 一 般	滿 意	極 滿 意	倘認為不滿意/極不滿意 請指出感到不滿意或極不滿意的原因
方便程度	-	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	
1.服務時間							
2.服務地點							
3.聯絡方法							
員工服務							
4.服務態度							
5.專業程度							
6.服務效率							
7.服務主動性							
環境設備							
8.舒適程度							
9.設施配置							
內部流程							
10.等候時間							
11.簡捷程度							
12.公平性							
服務效果							
13.符合使用目的							
服務資訊							
14.資訊公開							
15.資訊正確							
電子服務							
16.電子服務範圍足夠性							
過往一年有否使用本校提供的電子服務？(倘“有”回答問題 17)							
17.電子服務滿意程度							
服務承諾							
18.服務承諾範圍足夠性							
倘曾使用之服務已推行服務承諾，回答問題 19、20							
19.指標滿意度							
20.指標清晰度							
整體服務							
21.整體服務滿意度							

您/貴部門/實體對本校的服務，尚有否其他意見？