



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)?	
<input type="radio"/> 警官/消防官培訓課程的招考(接受報名)	<input type="radio"/> 協辦有關青少年訓練班/講座
<input type="radio"/> 處理借用訓練設施及場地的申請	<input type="radio"/> 舉辦各類型課程
<input type="radio"/> 處理參觀本校的申請	<input type="radio"/> 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
	-	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	
<b>方便程度</b>							
1. 服務時間							
2. 服務地點							
3. 聯絡方法							
<b>員工服務</b>							
4. 服務態度							
5. 專業程度							
6. 服務效率							
7. 服務主動性							
<b>環境設備</b>							
8. 舒適程度							
9. 設施配置							
<b>內部流程</b>							
10. 等候時間							
11. 簡捷程度							
12. 公平性							
<b>服務效果</b>							
13. 符合使用目的							
<b>服務資訊</b>							
14. 資訊公開							
15. 資訊正確							
<b>電子服務</b>							
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							
<b>服務承諾</b>							
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							
<b>整體服務</b>							
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？