



填寫日期：

年 月 日

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 10 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		
人員服務	1	服務主動性					
	2	專業程度					
	3	儀表外觀					
	4	服務態度					
環境	5	方便程度					
	6	環境舒適度					
配套設施	7	硬件設備					
	8	清晰指示					
	9	一般設施配套					
	10	場所安全性					
	11	支援性措施					
程序手續	12	流程順暢					
	13	服務效率					
	14	服務效果					
	15	公平性					
服務資訊	16	足夠性					
	17	取得資訊的便捷性					
	18	取得資訊的準確性					
	19	取得資訊的實用性					
	20	資訊的保密性					
服務保證	21	服務承諾全面性					
	22	服務承諾指標明確性					
	23	服務承諾指標滿意度					
	24	表達意見的渠道					
電子服務	25	電子服務適切性					
	26	電子服務方便性					
	27	電子服務安全性					
	28	電子服務足夠性					
	29	電子服務交流渠道足夠性					
績效信息	30	足夠性					
	31	信息公佈的渠道					
服務整合	32	跨部門程序優化/一窗式服務					
整體服務	33	整體服務滿意度					

您/貴部門/實體對本校的服務提供或流程等方面，尚有否其他意見？

現向閣下收集一些簡單的個人資料，只作分析用途，並會絕對保密。

您的性別是：男 女

您的年齡是：18歲以下 18-25歲 26-45歲 46-60歲 60歲以上

您的教育程度是：不適用 小學 中學 專科/大學或以上