

滿意度調查報告

(處理協辦有關青少年訓練班/講座申請之服務)

各項滿意度因素之滿意率及評分														
年度	人員方面								環境方面				服務效果	
	外貌整潔		態度親切友善		具專業知識		熱誠及耐心 解答問題		整潔舒適		設備充足		整體評價	
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
2018年														
1月	5.00	100%	4.90	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%	4.33	100%	4.90	100%
2月	5.00	100%	4.90	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.67	100%	4.50	100%	5.00	100%
3月	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%	4.70	100%	5.00	100%
4月	4.45	100%	4.45	100%	4.65	100%	4.55	100%	4.10	100%	4.40	100%	4.50	100%
5月	4.48	100%	4.57	100%	4.59	100%	4.45	100%	4.32	100%	4.25	100%	4.39	100%
6月	4.64	100%	4.60	100%	4.66	100%	4.60	100%	4.40	100%	4.38	100%	4.34	100%
7月	4.00	100%	5.00	100%	4.67	100%	5.00	100%	4.50	100%	5.00	100%	4.50	100%
8月	4.33	100%	4.67	100%	4.67	100%	5.00	100%	4.33	100%	4.33	100%	4.67	100%
9月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
10月	4.48	100%	4.52	100%	4.59	100%	4.50	100%	4.32	100%	4.27	100%	4.36	100%
11月	4.61	100%	4.59	100%	4.77	100%	4.61	100%	4.20	98%	4.34	100%	4.50	100%
12月	4.76	100%	4.80	100%	4.82	100%	4.80	100%	4.30	100%	4.44	100%	4.70	100%
平均率	4.61	100%	4.73	100%	4.77	100%	4.77	100%	4.38	99.8%	4.45	100%	4.62	100%

綜合分析：服務使用者對各項目滿意率均處於98%或以上，其中環境方面和設備充足之評價相對偏低，主要原因是訓練班以室外上課為主，並對學員體能有一定要求，故個別學員未能完全適應。另外，大部份參與者反映的意見中，期望活動的體驗時間更長，能增至兩天。

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

(Serviços prestados do tratamento dos convites para colaborar na organização dos cursos de instrução / seminários para jovens)

Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação														
Ano	Quanto ao pessoal								Quanto ao ambiente				Eficácia dos serviços	
Ano de 2018	Aparência arranjada		Afabilidade		Conhecimentos profissionais		Zelo e paciência no acto de responder as perguntas		Limpeza e comodidade		Equipamentos suficientes		Avaliação geral	
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
Janeiro	5.00	100%	4.90	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%	4.33	100%	4.90	100%
Fevereiro	5.00	100%	4.90	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.67	100%	4.50	100%	5.00	100%
Março	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%	4.70	100%	5.00	100%
Abril	4.45	100%	4.45	100%	4.65	100%	4.55	100%	4.10	100%	4.40	100%	4.50	100%
Maiο	4.48	100%	4.57	100%	4.59	100%	4.45	100%	4.32	100%	4.25	100%	4.39	100%
Junho	4.64	100%	4.60	100%	4.66	100%	4.60	100%	4.40	100%	4.38	100%	4.34	100%
Julho	4.00	100%	5.00	100%	4.67	100%	5.00	100%	4.50	100%	5.00	100%	4.50	100%
Agosto	4.33	100%	4.67	100%	4.67	100%	5.00	100%	4.33	100%	4.33	100%	4.67	100%
Setembro	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Outubro	4.48	100%	4.52	100%	4.59	100%	4.50	100%	4.32	100%	4.27	100%	4.36	100%
Novembro	4.61	100%	4.59	100%	4.77	100%	4.61	100%	4.20	98%	4.34	100%	4.50	100%
Dezembro	4.76	100%	4.80	100%	4.82	100%	4.80	100%	4.30	100%	4.44	100%	4.70	100%
Taxa média	4.61	100%	4.73	100%	4.77	100%	4.77	100%	4.38	99.8%	4.45	100%	4.62	100%

Análise sintética: O índice de satisfação dos usuários de cada item foi de 98% ou mais, entre os quais a avaliação sobre o ambiente e equipamento foi relativamente baixa, principalmente porque a turma de treinamento era principalmente realizada ao ar livre e havia certas exigências para a aptidão física dos alunos, portanto, os alunos não conseguiram se adaptar completamente. A maior parte de participantes emitem o parecer de que pretendem prolongar o prazo de actividades de experiências até 2 dias.

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