

滿意度調查報告 (2022年1月-12月)

(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	
2022年	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
1月	4.57	100%	4.25	100%	4.71	100%	4.78	100%	4.82	100%	4.32	100%	4.78	100%
2月	4.59	100%	4.69	100%	4.66	100%	4.75	100%	4.06	100%	4.03	100%	4.19	100%
3月	4.63	100%	4.55	100%	4.53	100%	4.69	100%	4.42	100%	4.15	100%	4.65	100%
4月	4.88	100%	4.32	100%	4.56	100%	4.88	100%	4.77	100%	4.56	100%	4.53	100%
5月	4.73	100%	4.35	100%	4.67	100%	4.65	100%	4.45	100%	4.85	100%	4.32	100%
6月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
8月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
9月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
10月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
11月	4.78	100%	4.56	100%	4.73	100%	4.85	100%	4.78	100%	4.71	100%	4.72	100%
12月	4.65	100%	4.82	100%	4.65	100%	4.69	100%	4.65	100%	4.52	100%	4.65	100%
平均率	4.69	100%	4.51	100%	4.64	100%	4.77	100%	4.56	100%	4.45	100%	4.55	100%

綜合分析：本年6月至10月沒有舉辦相關活動。於收集到的滿意度調查中，各項評分均介於滿意至十分滿意之間，效果正面且良好。

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 (Janeiro - Dezembro de 2022)
(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 2022	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	4.57	100%	4.25	100%	4.71	100%	4.78	100%	4.82	100%	4.32	100%	4.78	100%
Fevereiro	4.59	100%	4.69	100%	4.66	100%	4.75	100%	4.06	100%	4.03	100%	4.19	100%
Março	4.63	100%	4.55	100%	4.53	100%	4.69	100%	4.42	100%	4.15	100%	4.65	100%
Abril	4.88	100%	4.32	100%	4.56	100%	4.88	100%	4.77	100%	4.56	100%	4.53	100%
Maió	4.73	100%	4.35	100%	4.67	100%	4.65	100%	4.45	100%	4.85	100%	4.32	100%
Junho	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Julho	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Agosto	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Setembro	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Outubro	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Novembro	4.78	100%	4.56	100%	4.73	100%	4.85	100%	4.78	100%	4.71	100%	4.72	100%
Dezembro	4.65	100%	4.82	100%	4.65	100%	4.69	100%	4.65	100%	4.52	100%	4.65	100%
Taxa média	4.69	100%	4.51	100%	4.64	100%	4.77	100%	4.56	100%	4.45	100%	4.55	100%

Análise sintética: Nenhuma atividade relacionada foi realizada de Junho a Outubro deste ano. Nas pesquisas de satisfação coletadas, todas as avaliações estão entre satisfatório e muito satisfatório, e o efeito é positivo e bom.

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