

# 公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (2020年1月-12月)

承諾項目：協辦有關青少年訓練班/講座

各項滿意度因素之滿意率評分																						
2020年	服務承諾 內容的清晰度		服務質量指標 之滿意度		該項服務承諾 對您有幫助		準確完成服務		服務效率		程序簡便		聯繫工作妥當		人員態度禮貌		具專業知識		熱誠及耐心 解答問題		您給予服務項目 的總體評價	
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	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率	得分	滿意率
1月	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
2月	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
3月	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
4月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
5月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
6月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7月	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
8月	4.00	100%	4.50	100%	4.75	100%	4.50	100%	4.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
9月	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
10月	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%
11月	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
12月	4.00	100%	4.00	100%	4.50	100%	4.50	100%	3.50	100%	4.50	100%	4.00	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	5.00	100%
平均率	4.17	100%	4.25	100%	4.71	100%	4.67	100%	4.17	100%	4.80	100%	4.33	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	5.00	100%

綜合分析：服務使用者對各項項目滿意度評價均處於滿意，而且於總體評價達十分滿意。

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 dos Serviços Prestados com Carta de Qualidade Publicamente Feita (Janeiro-Dezembro de 2020)

## Serviço com carta de qualidade: Convite para ser entidade cooperadora dos cursos de formação/ seminários para os jovens

Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação																						
Ano de 2020	Clareza do conteúdo de carta de qualidade		Grau de satisfação dos serviços com carta de qualidade		Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade		Conclusão atempada dos serviços		Eficácia dos serviços prestados		Facilidade no procedimento		Eficiência das tarefas de ligação		Cortesia e comportamento do pessoal		Conhecimentos profissionais		Zelo e paciência na actuação de responder as perguntas		Vossa avaliação geral aos serviços prestados	
	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	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)
Janeiro	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
Fevereiro	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Março	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Abril	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Maio	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Junho	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Julho	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Agosto	4.00	100%	4.50	100%	4.75	100%	4.50	100%	4.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
Setembro	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
Outubro	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%
Novembro	4.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%
Dezembro	4.00	100%	4.00	100%	4.50	100%	4.50	100%	3.50	100%	4.50	100%	4.00	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	5.00	100%
Taxa Média	4.17	100%	4.25	100%	4.71	100%	4.67	100%	4.17	100%	4.80	100%	4.33	100%	4.75	100%	4.75	100%	4.75	100%	5.00	100%

Análise sintética: O índice de satisfação dos utentes de cada item é "Satisfeito", e muito satisfeito no item "avaliação geral".

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