

# 公開“服務承諾”的服務質量滿意度調查報告 (2021年1月-12月)

服務承諾項目：借用訓練設施及場地

各項滿意度因素之滿意率評分																						
2021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	
1月	5.00	100%	4.50	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%
2月	4.75	100%	4.00	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.25	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.25	100%
3月	5.00	100%	4.14	100%	3.29	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.29	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.14	100%
4月	4.80	100%	4.00	100%	3.20	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.20	100%	4.80	100%	5.00	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.00	100%
5月	4.67	100%	4.11	100%	3.67	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.67	100%	5.00	100%	4.89	100%	4.89	100%	4.89	100%	4.33	100%
6月	4.88	100%	4.25	100%	3.88	100%	4.88	100%	5.00	100%	3.88	100%	4.88	100%	5.00	100%	4.63	100%	5.00	100%	4.25	100%
7月	4.83	100%	4.17	100%	3.67	100%	4.83	100%	4.83	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.17	100%
8月	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
9月	5.00	100%	4.25	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.25	100%
10月	5.00	100%	4.40	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.40	100%
11月	5.00	100%	4.38	100%	3.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.38	100%
12月	4.50	100%	4.50	100%	4.00	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.33	100%	4.83	100%	4.67	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%
平均率	4.86	100%	4.25	100%	3.66	100%	4.96	100%	4.97	100%	3.65	100%	4.96	100%	4.96	100%	4.89	100%	4.93	100%	4.29	100%

綜合分析：服務使用者對大部份項目滿意度評價均處於滿意或以上。其中「該項服務承諾對您有幫助」及「程序簡便」之評價相對是較低的項目。這由於服務使用者(使用部門)一般會提前多天申請借用設施，故於2個工作天內回覆之服務承諾對他們幫助性並不明顯。加上申請借用設施時，服務使用者只能透過傳真或寄送的方式向本校申請借用設施，在申請程序上較為繁瑣。

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 (Janeiro-Dezembro de 2021)

## Serviços com carta de qualidade : A cedência das instalações

<b>Taxa de satisfação e avaliação dos diversos factores do grau de satisfação</b>																								
Ano de 2021	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 no acto 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)	Taxa de satisfação	
Janeiro	5.00	100%	4.50	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.50	100%
Fevereiro	4.75	100%	4.00	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.25	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.25	100%
Março	5.00	100%	4.14	100%	3.29	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.29	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.14	100%
Abril	4.80	100%	4.00	100%	3.20	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.20	100%	4.80	100%	5.00	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.80	100%	4.00	100%
Mai	4.67	100%	4.11	100%	3.67	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.67	100%	5.00	100%	4.89	100%	4.89	100%	4.89	100%	4.89	100%	4.33	100%
Junho	4.88	100%	4.25	100%	3.88	100%	4.88	100%	5.00	100%	3.88	100%	4.88	100%	5.00	100%	4.63	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.25	100%
Julho	4.83	100%	4.17	100%	3.67	100%	4.83	100%	4.83	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.17	100%
Agosto	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Setembro	5.00	100%	4.25	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.50	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.25	100%
Outubro	5.00	100%	4.40	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.80	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.40	100%
Novembro	5.00	100%	4.38	100%	3.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	3.75	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	5.00	100%	4.38	100%
Dezembro	4.50	100%	4.50	100%	4.00	100%	4.83	100%	4.83	100%	4.33	100%	4.83	100%	4.67	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%	4.50	100%
Taxa Média	4.86	100%	4.25	100%	3.66	100%	4.96	100%	4.97	100%	3.65	100%	4.96	100%	4.96	100%	4.89	100%	4.93	100%	4.93	100%	4.29	100%

Análise sintética: O índice de satisfação dos utentes é superior a "Satisfeito" para a maioria de itens, Entre eles, a avaliação de "Proficuidade do referido serviço com carta de qualidade" e de "Facilidade no procedimento" são relativamente baixas. Isso ocorre porque os utentes do serviço (departamentos de utentes) geralmente solicitam a utilização de instalações com vários dias de antecedência, de modo que a promessa de serviço de resposta em 2 dias úteis não é óbvia para eles. Além disso, a utilização de instalações, os utentes do serviço só podem solicitar a utilização de instalações de nossa escola por fax ou correio, o que é mais complicado no procedimento de solicitação.

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