

文化發展基金

問卷填寫後請電郵／親臨／郵寄交回本基金。
 電郵：survey@fdc.gov.mo
 地址：澳門氹星海大馬路105號金龍中心14樓A室

服務滿意度調查問卷

跟進人員：

年 月 日

以下是8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，對每一個項目給予評價。

（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

極滿意

滿意

一般／可以接受

不滿意

極不滿意

--

😊😊

😊

😐

😞

😞😞

倘認為不滿意／極不滿意，請說明原因。

5分

4分

3分

2分

1分

人員服務	1	服務主動性					
	2	服務態度					
環境及 配套設施	3	方便程度					
	4	場所硬件及配套					
	5	場所支援措施					
程序手續	6	服務效率					
	7	手續便捷度					
服務資訊	8	資訊的便捷性					
	9	資訊的準確性					
	10	資訊的詳實性					
服務保證	11	服務承諾全面性					
	12	服務承諾指標滿意度					
電子服務	13	電子服務易用性					
	14	電子服務安全性					
	15	電子服務覆蓋度					
績效信息	16	信息內容的足夠度					
	17	信息發放的渠道					
服務整合	18	跨部門程序優化					

您／實體對本基金的服務有何期望？

您／實體對本基金的服務或流程等方面，尚有否其他意見？