



為改善服務質素，請您/貴公司/部門以接受本局的服務為經驗，就下列問題作出評分。

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 不 滿 意	不 滿 意	可 以 接 受	一 般	滿 意	極 滿 意	倘認為不滿意/極不滿意，請指出感 到不滿意或極不滿意的原因。
			— —	☹☹ 1 分	☹ 2 分	☺ 3 分	☺ 4 分	☺☺ 5 分		
人員服務	1	服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	2	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
環境及 配套設施	3	方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	4	場所硬件及配套	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	5	場所支援措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
程序手續	6	服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	7	手續便捷度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
服務資訊	8	資訊的便捷性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	9	資訊的準確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	10	資訊的詳實性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
服務保證	11	服務承諾全面性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	12	服務承諾指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
電子服務	13	電子服務易用性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	14	電子服務安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	15	電子服務覆蓋度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
績效信息	16	信息內容的足夠度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	17	信息發放的渠道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
服務整合	18	跨部門程序優化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

您/貴部門/實體對本局的服務提供方面，有何期望？

您/貴部門/實體對本局的服務提供或流程等方面，尚有否其他意見？

現向閣下收集一些簡單的個人資料，只作分析用途，並會保密及受第 8/2005 號法律《個人資料保護法》規範。

性別：男 女

年齡：18-20 歲 21-25 歲 26-45 歲 46-60 歲 60 歲以上

教育程度：小學 中學 專科/大學或以上 不適用