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 | 一般\  可以接受 | 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 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |  |
| 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/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  博彩監察協調局2023-03版 |
|  |