

滿意度題目

平均分數

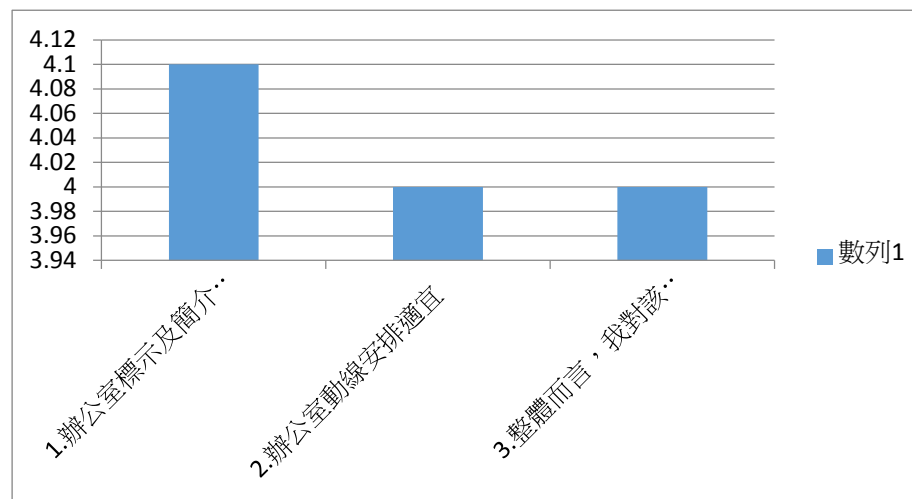
第一部分：空間環境

- 1.辦公室標示及簡介清楚，容易找到業務承辦人
- 2.辦公室動線安排適宜
- 3.整體而言，我對該單位空間環境配置感到滿意

4.1

4

4



第二部分：專業素質

- 1.該單位人員能提供良好專業知識與技能，熟悉本身的業務內容、流程與相關法令規章，能解決被服務者的問題
- 2.當問題無法解決或非該單位處理時，該單位會提供相關訊息給被服務人員
- 3.該單位所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求
- 4.當承辦人員不在時，該單位其他人員會主動協助處理
- 5.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意

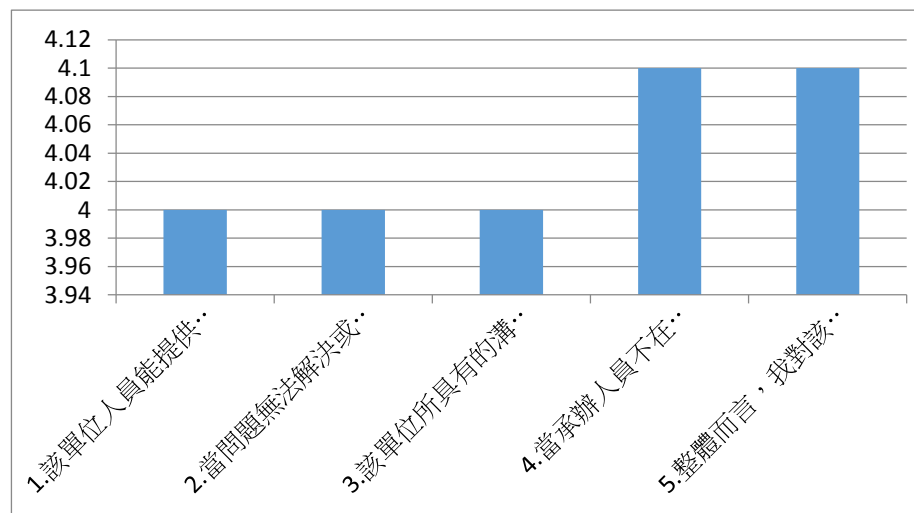
4

4

4

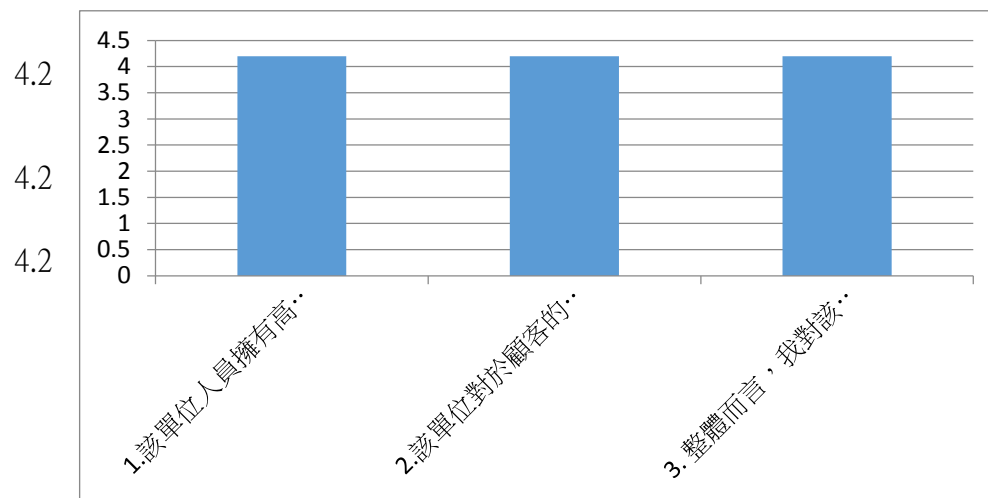
4.1

4.1



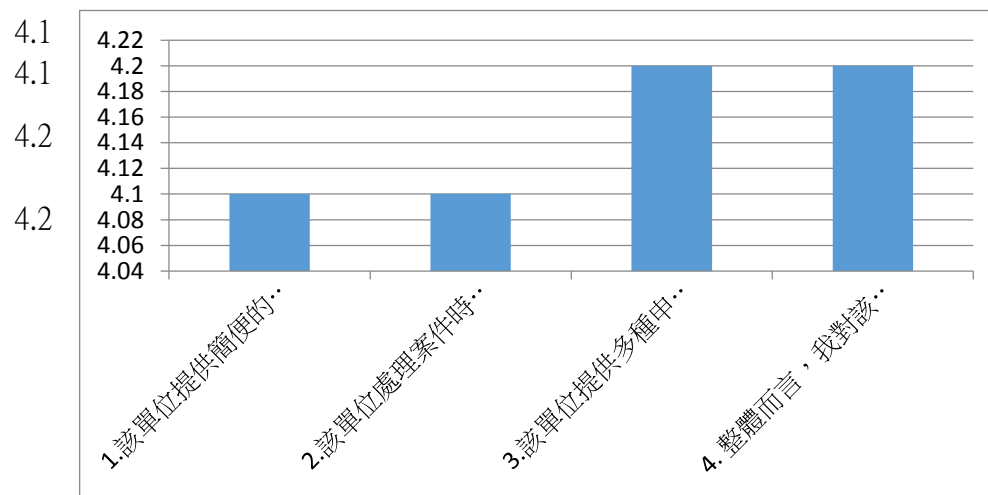
第三部分：服務態度

- 1.該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋或答覆問題
- 2.該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題
3. 整體而言，我對該單位服務滿意程度感到滿意的程度



第四部份：服務流程

- 1.該單位提供簡便的作業流程
- 2.該單位處理案件時間是快速的
- 3.該單位提供多種申辦管道（網路、傳真或電話）能夠即時且有效提供服務
4. 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度



男性 10人 女性 9人
年齡平均 46歲