

為提高服務質素，現誠邀閣下就本局服務提出寶貴意見，此問卷調查以不記名方式進行，所得資料會作為我們改善服務指標的參考。如對填寫此問卷有任何疑問，請向本局人員查詢。

所享用服務項目名稱：_____ 提供上述服務的單位名稱：_____

您對於：	不適用	十分滿意	滿意	一般	不滿意	極不滿意 (如有，請註明)
提供服務的方便程度方面 ——						
1. 提供服務的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
2. 前往服務地點的便捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
3. 取得服務資訊的方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
工作人員方面 ——						
4. 人員的態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
5. 人員的專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
6. 人員的效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
7. 人員的積極性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
環境設備方面 ——						
8. 環境的舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
9. 公眾設施的配置 (如指示牌、等候座位等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
內部流程方面 ——						
10. 提出服務要求時，所需的等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
11. 所需手續的簡便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
12. 以公平方式提供服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
服務效果方面 ——						
13. 服務結果符合您的期望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
服務資訊方面 ——						
14. 服務資訊公開性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
15. 服務資訊正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
電子服務方面 ——						
16. 電子服務範圍足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
17. 電子服務滿意度是	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
整體評語 ——						
18. 對服務承諾的內容(如:服務範圍及標準)是否了解?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
19. 服務承諾的內容切合您的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
20. 本局服務承諾範圍是否足夠?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
21. 本局的整體服務水平是	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (_____)
其他資料 ——						
22. 閣下知悉申請行政手續的途徑?	<input type="checkbox"/> 親人或朋友	<input type="checkbox"/> 致電或親臨本局查詢	<input type="checkbox"/> 互聯網			
	<input type="checkbox"/> 宣傳海報、小冊子或單張	<input type="checkbox"/> 公共媒體(電台、電視或報章)	<input type="checkbox"/> 其他途徑_____			
23. 閣下的年齡是:	<input type="checkbox"/> 20 或以下	<input type="checkbox"/> 21-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> 51-60	<input type="checkbox"/> 60 以上
24. 閣下已具備的學歷程度:	<input type="checkbox"/> 小學	<input type="checkbox"/> 初中	<input type="checkbox"/> 高中	<input type="checkbox"/> 大專	<input type="checkbox"/> 大學或以上	<input type="checkbox"/> 其他_____
25. 閣下尚有其他意見?	_____					