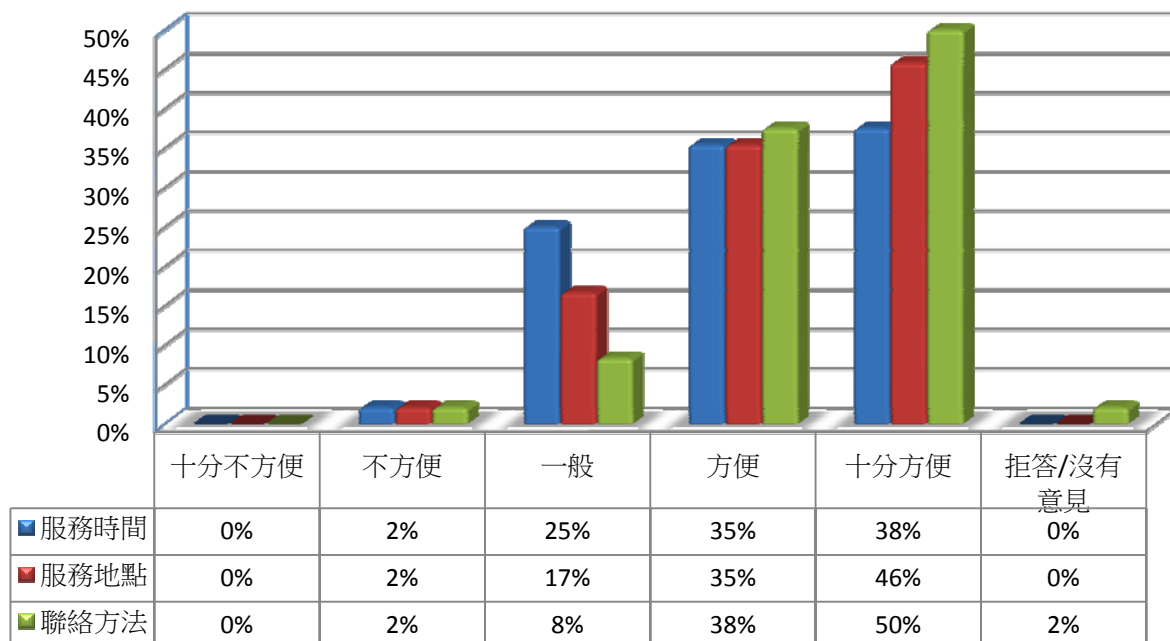


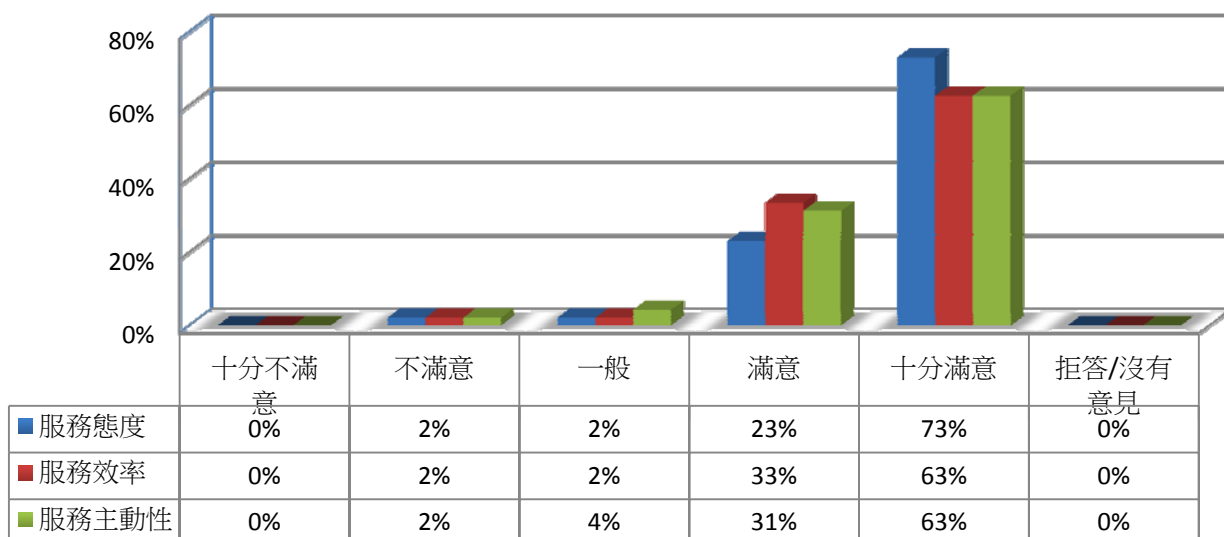
二零一零年度客戶滿意度調查報告

為了定期就服務承諾計劃的發展進行評估，有效提升服務質素，以達致持續改善，本局在 2010 年 7 月 1 日至 8 月 31 日期間進行了服務對象滿意度調查，了解受訪對象對本局服務的評價，同時亦藉此機會收集受訪對象對本局服務承諾計劃的意見。本局在為期兩個月的問卷收集期間，總共收集到 48 份問卷，有關 2010 年度之調查結果總結如下：

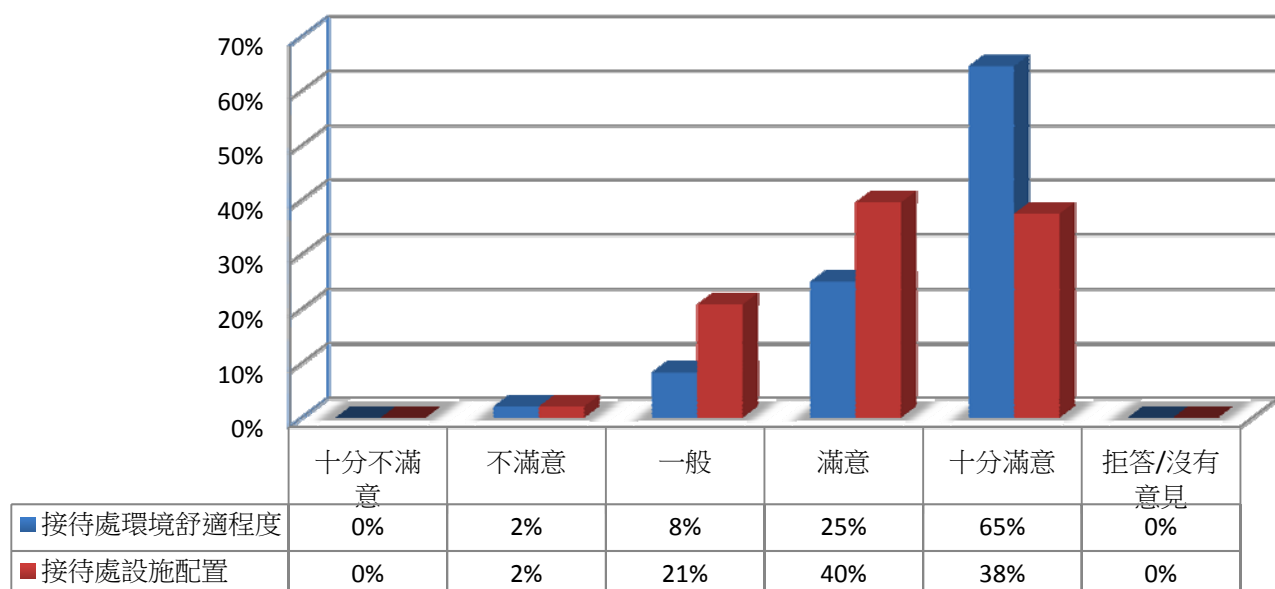
1. 提供服務的方便程度 (包括：服務時間、服務地點、聯絡方法)



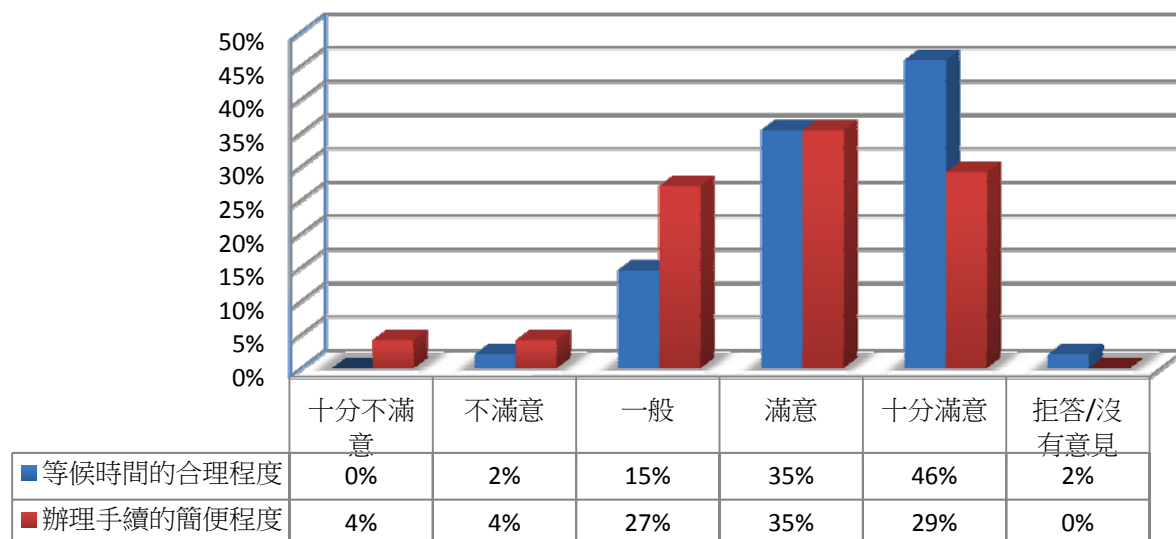
2. 工作人員服務的滿意程度 (包括：服務態度、服務效率、服務主動性)



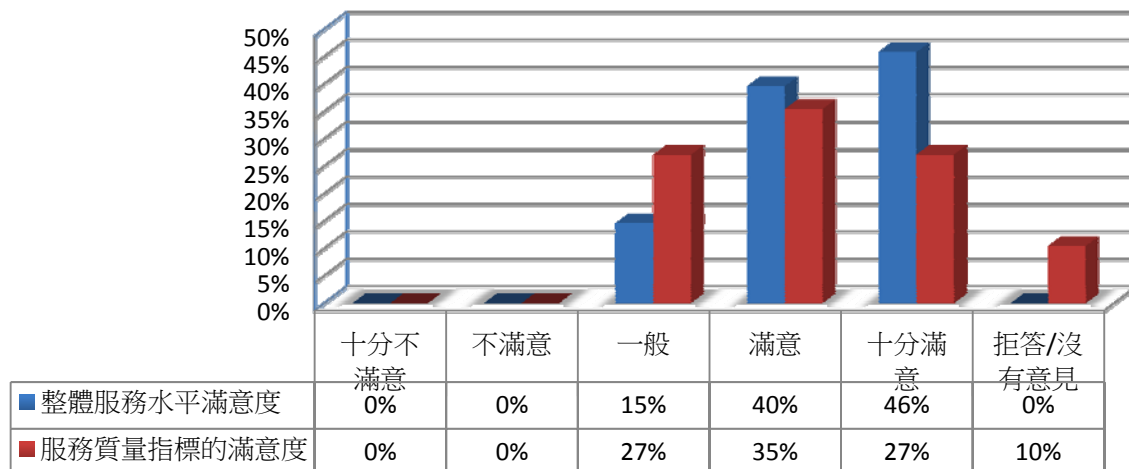
3. 接待處環境的滿意度 (包括：環境的舒適程度、公眾設施的配置)



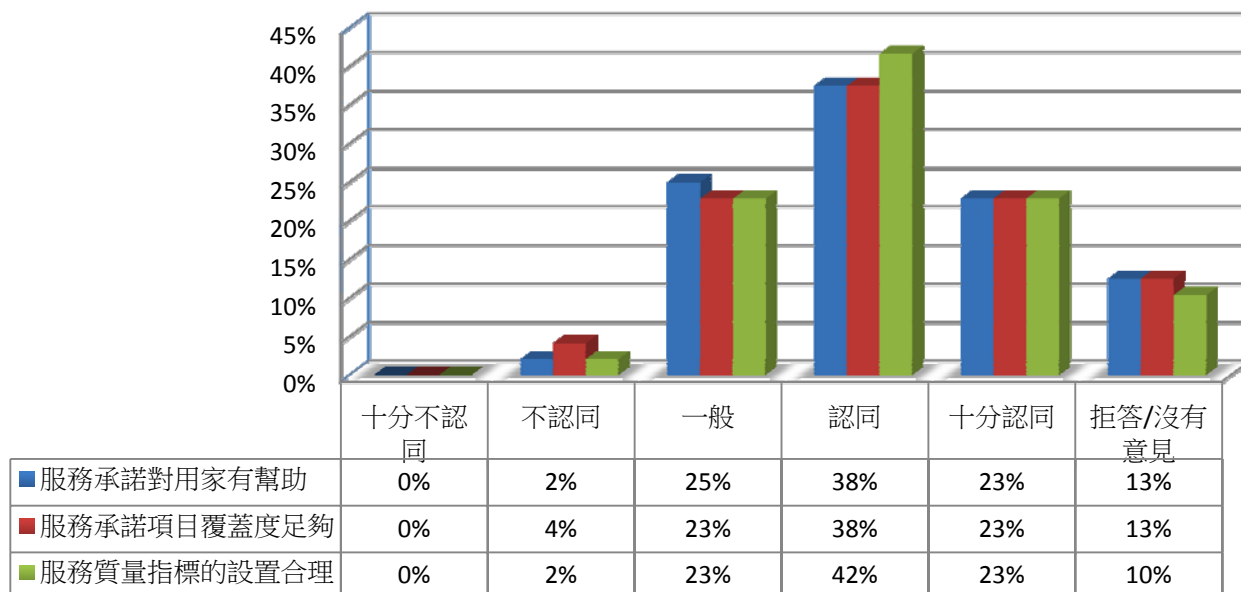
4. 內部流程的滿意度 (包括：等候時間、辦理手續)



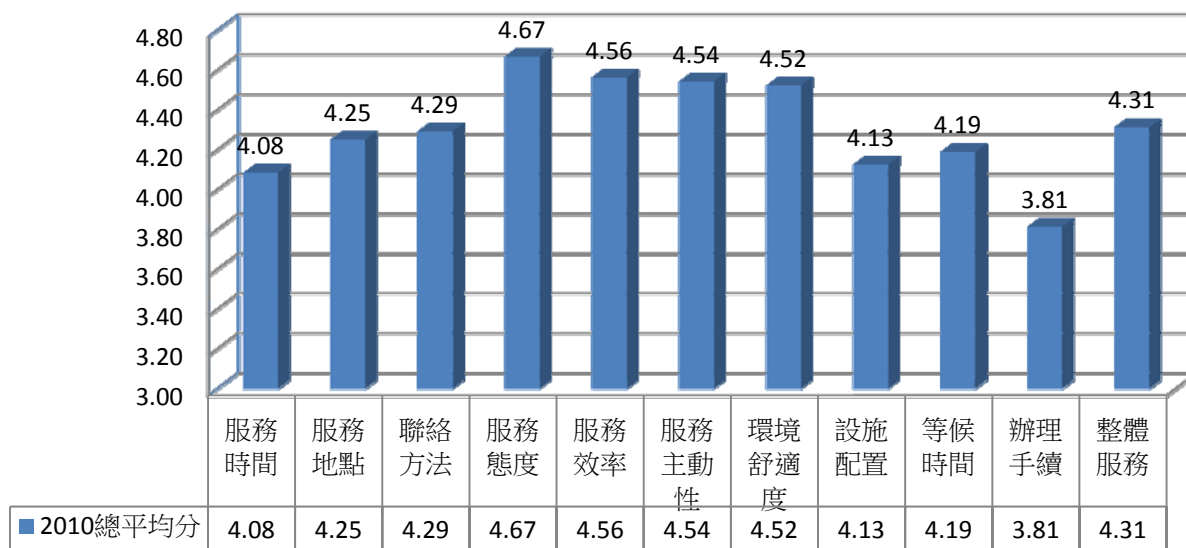
5. 整體服務的滿意度 (包括：整體服務水平、服務質量指標)



6. 對服務承諾計劃的評價 (包括：服務承諾對用家有幫助、服務承諾項目覆蓋度足夠、服務質量指標設置合理)



7. 對外服務承諾主要調查項目的平均得分 (五分為滿分)



總結

從對外服務承諾主要調查的 11 個項目的平均得分可見，除“辦理手續”方面未能達到 4 分外，其餘各個項目的平均分都在 4 分以上，反映受訪對象對本局所提供的服務大都表示肯定及滿意，僅有個別對象就辦理牌照的手續及流程提出了意見。本局將會進一步檢討牌照發放的手續，倘發現有需要改善之處，本局定當採取相應的措施，以回應服務對象合理的訴求。

關於服務承諾計劃意見收集方面，從第 6 點的結果反映大部份受訪者都肯定及滿意本局所推行的服務承諾計劃，但本局亦注意到當中約有一成的受訪對象，沒有就服務承諾計劃的調查發表意見，估計主要是因不大了解本局的服務承諾計劃所致。為此，本局日後將加強有關方面的宣傳及推廣工作。