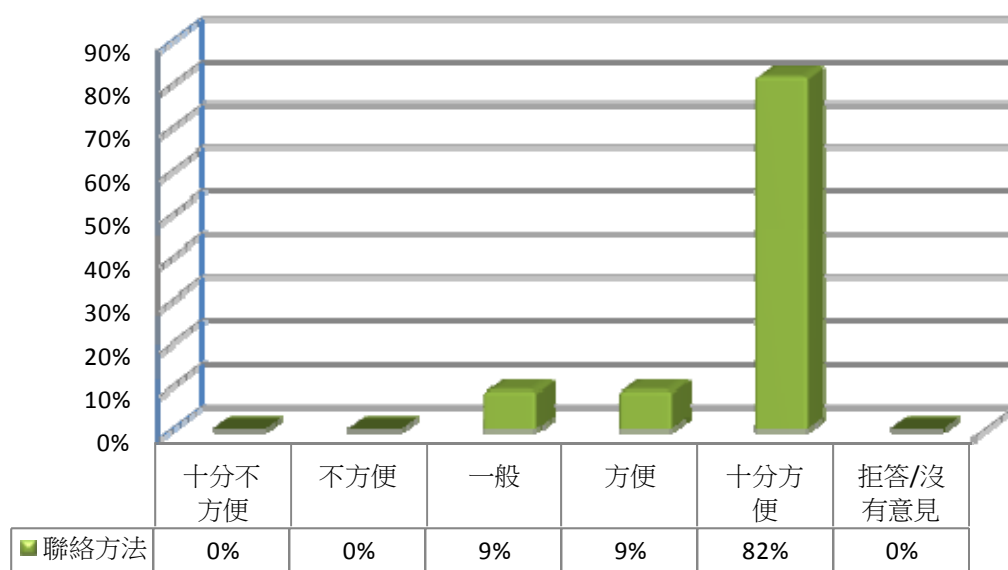


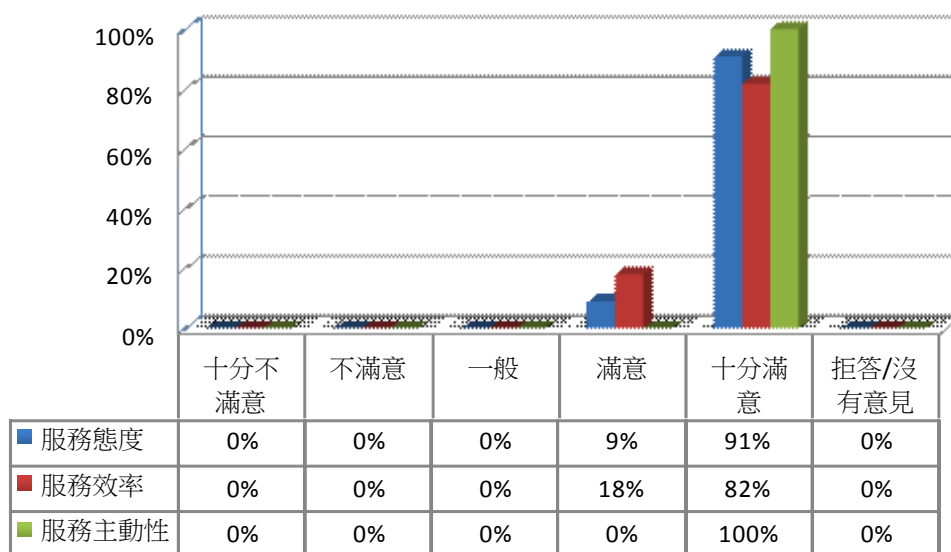
## 二零一零年度核准來往澳門航班服務滿意度調查報告

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 10 月 15 日至 11 月 14 日期間進行了核准來往澳門航班服務的客戶滿意度調查，了解受訪對象對本局有關服務的評價，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。本局在為期一個月的問卷收集期間，總共收集到 11 份問卷，有關 2010 年度之調查結果總結如下：

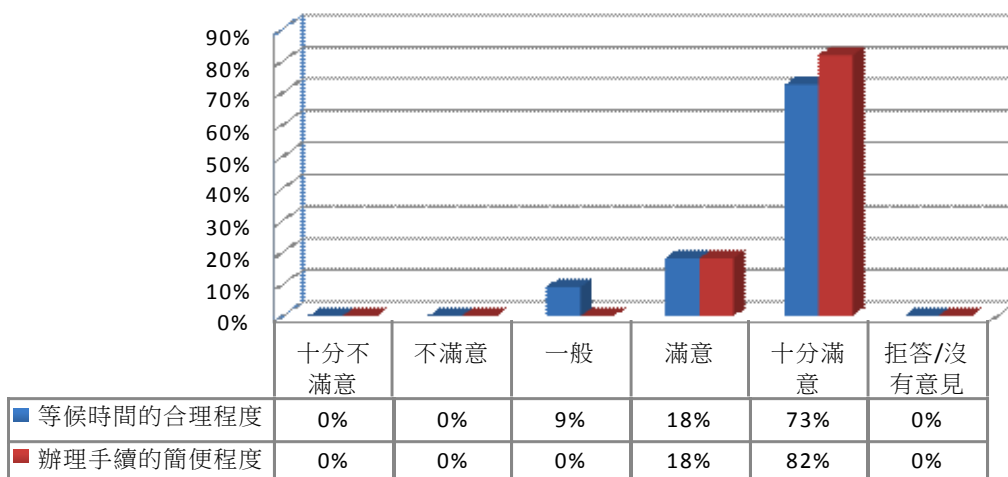
### 1. 提供服務的方便程度



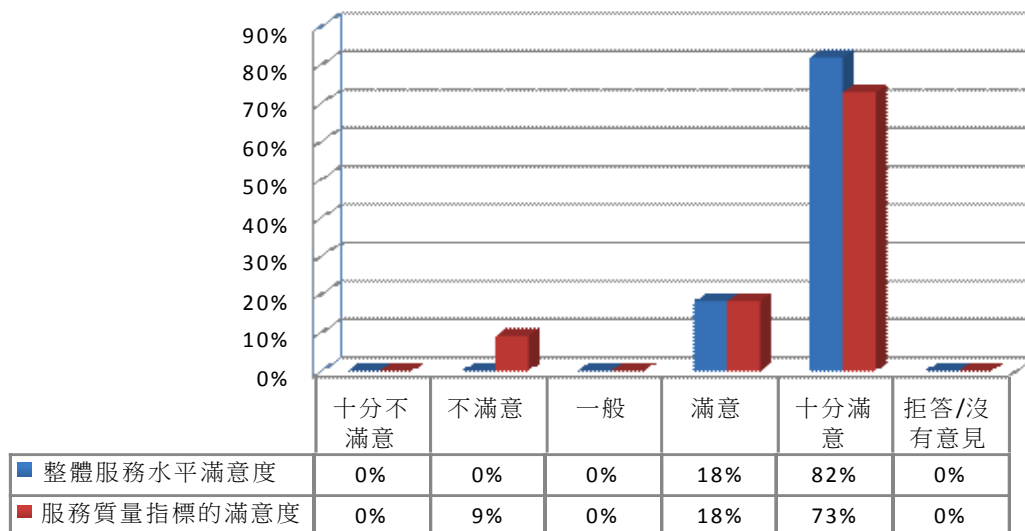
### 2. 工作人員服務的滿意程度 (包括：服務態度、服務效率、服務主動性)



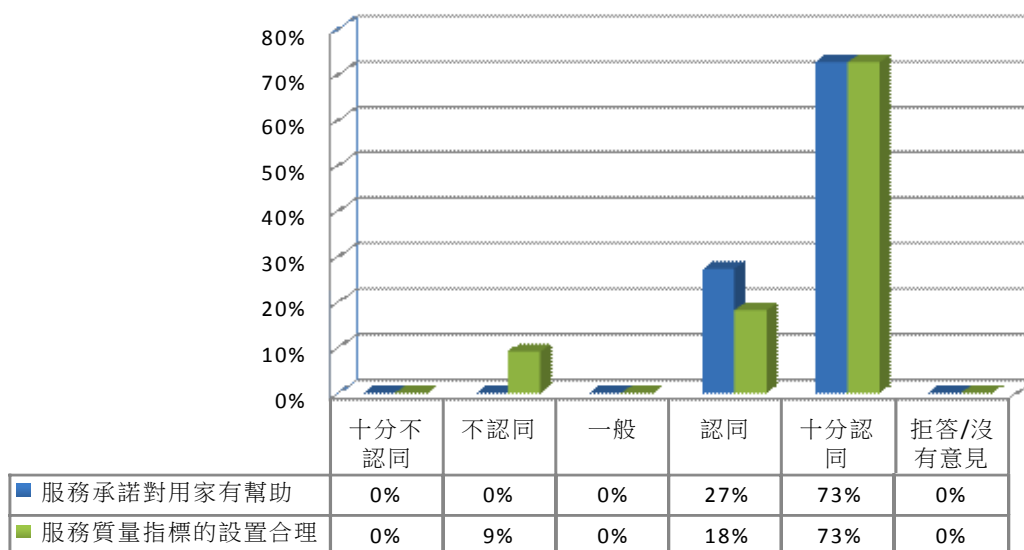
### 3. 內部流程的滿意度(包括：等候時間、辦理手續)



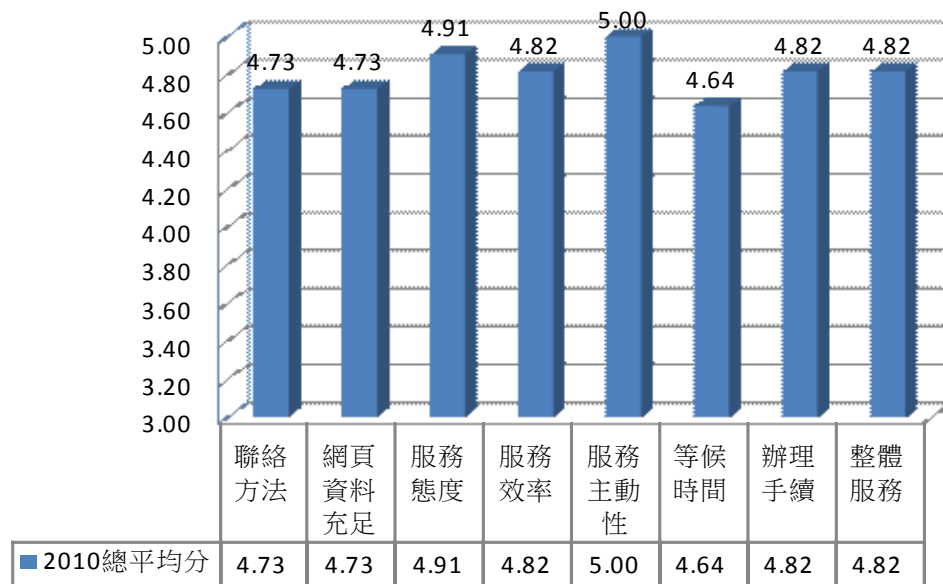
### 4. 整體服務的滿意度(包括：整體服務水平、服務質量指標)



### 5. 對服務承諾計劃的評價(包括：服務承諾對用家有幫助、服務質量指標設置合理)



## 6. 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 8 個項目的平均得分可見，各個項目的平均分皆達到 4 分以上，反映受訪對象對本局所提供的核准來往澳門航班服務均表示肯定及滿意。至於服務承諾計劃意見收集方面，從第 5 點的結果反映大部份受訪者都認同本局所推行的服務承諾計劃。