

2010年與2011年服務滿意度調查之滿意度評分比較
A comparação da avaliação da satisfação do Grau de satisfação do serviço do ano 2010 e 2011.

調查項目 Inquérito dos itens	2010年 年度評分 Classificação o anual 2010	2010年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2010	2011年 年度評分 Classificação anual 2011	2011年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2011	2010年與 2011年滿意 度升降情況 比較 A comparaçã o da satisfaçã o aumentar ou recusar do ano 2010 e	%
辦工時間的方便程度						
1 Conveniência de horário expediente	3.71	74.10	3.66	73.29	↓	-0.81
環境的舒適及整潔度						
2 Conforto, organização e limpeza de ambiente	3.77	75.30	3.75	75.01	↓	-0.29
接待公眾的空間						
3 Espaço para atendimento ao público	3.46	69.15	3.47	69.38	↑	0.23
公眾設施的配備						
4 Disposição das Instalações	3.55	71.05	3.54	70.73	↓	-0.32
人員服裝和外表整潔						
5 Vestuário e aparência do pessoal	3.86	77.20	3.87	77.39	↑	0.19
人員服務態度						
6 Atitude de atendimento do pessoal	4.05	80.90	4.14	82.89	↑	1.99
人員辦事效率						
7 Eficiência de serviço do pessoal	3.95	78.95	4.11	82.14	↑	3.19
人員的主動性						
8 Iniciativa do pessoal	3.96	79.20	4.05	81.06	↑	1.86
人員專業知識						
9 Conhecimento profissional do pessoal	3.96	79.10	4.06	81.26	↑	2.16
輪候時間						
10 Tempo de espera	3.74	74.75	3.96	79.12	↑	4.37
手續的簡便程度						
11 Simplicidade das formalidades	3.76	75.15	3.92	78.48	↑	3.33
準確告知申請結果所需時間						
12 Informação sobre o tempo de demora dos	3.70	73.95	3.70	74.06	↑	0.11
整體服務滿意度						
13 Satisfação do serviço globa	3.87	77.40	4.00	80.10	↑	2.70
服務承諾滿意度						
14 Satisfação da carta de qualidade	3.98	79.65	4.04	80.80	↑	1.15

(滿意度評分為5分制 - 5為最高，1為最低)

(Avaliar o grau de satisfação em 5 valores - 5 o mais elevado, 1 o mais baixo)