

2012 年第一季“服務滿意度調查”

“Grau de Satisfação do Serviço” – 1º Trimestre 2012

為了進一步提高服務質素，本基金進行了 2012 年第一季“服務滿意度調查”，分別於黑沙環政府綜合服務大樓及馬忌士街社會保障基金大樓各成功訪問了 516 名，合共 1032 名親臨本基金使用服務的市民。針對受訪者對於本基金的服務接待點、服務人員、服務程序、服務承諾及服務整體滿意度表現，平均得分如下：

A fim de elevar a qualidade de serviço, no 1º Trimestre de 2012 o FSS realizou um inquérito referente ao “Grau de Satisfação do Serviço” no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta e na sede do FSS sita na Rua de Eduardo Marques, no.2-6, e foram entrevistados em cada local 516 cidadãos que utilizaram os serviços do FSS, ou seja, o total de entrevistados é de 1032. Os entrevistados avaliaram as instalações de prestação de serviços, pessoal, procedimentos, carta de qualidade e grau de satisfação do serviço global do FSS, resultando a seguinte média de valores:

	政府綜合服務大樓 平均分 Centro de Serviços da RAEM Valor médio	社會保障基金大樓 平均分 Sede do FSS Valor médio	總平均分 Valor médio total
1 辦公時間的方便程度 Conveniência de horário expediente	4.52	3.85	4.19
2 環境的舒適及整潔度 Conforto, organização e limpeza de ambiente	4.61	3.87	4.24
3 接待公眾的空間 Espaço para atendimento ao público	4.61	3.76	4.19
4 公眾設施的配備 Disposição das Instalações	4.43	3.79	4.11
5 人員服裝和外表整潔 Vestuário e aparência do pessoal	4.62	4.08	4.35
6 人員服務態度 Atitude de atendimento do pessoal	4.67	4.30	4.49
7 人員辦事效率 Eficiência de serviço do pessoal	4.66	4.28	4.47
8 人員的主動性 Iniciativa do pessoal	4.64	4.25	4.44
9 人員專業知識 Conhecimento profissional do pessoal	4.61	4.28	4.44
10 輪候時間 Tempo de espera	4.65	4.14	4.39
11 手續的簡便程度 Simplicidade das formalidades	4.52	4.13	4.32
12 準確告知申請結果所需時間 Informação sobre o tempo de demora dos pedidos	4.46	4.04	4.25
13 整體服務滿意度 Satisfação do serviço global	4.45	4.35	4.40

備註：滿意度評分為 5 分制，5 分=“非常滿意”、4 分=“滿意”、3 分=“可以接受”、2 分=“不滿意”、1 分=“非常不滿意”。
Nota: Avaliar o grau de satisfação em 5 valores, 5 valores= “satisfaz muito”, 4 valores= “satisfaz”, 3 valores = “aceitável”, 2 valores= “satisfaz pouco”, 1 valor= “não satisfaz”

- 1032 名被訪者對整體的服務滿意度平均得分為 4.40 屬“滿意”。
- 1032 entrevistados avaliaram “satisfaz” sobre o grau de satisfação do serviço global, o valor médio é 4.40.
- 知悉並對本基金服務承諾進行評分的佔 24.62%，滿意度平均得分為 4.36 屬“滿意”。
- 24.62% dos entrevistados conhecem a carta de qualidade do FSS e avaliaram “satisfaz”, o valor médio é 4.36.