

## 二零一二年服務滿意度調查結果

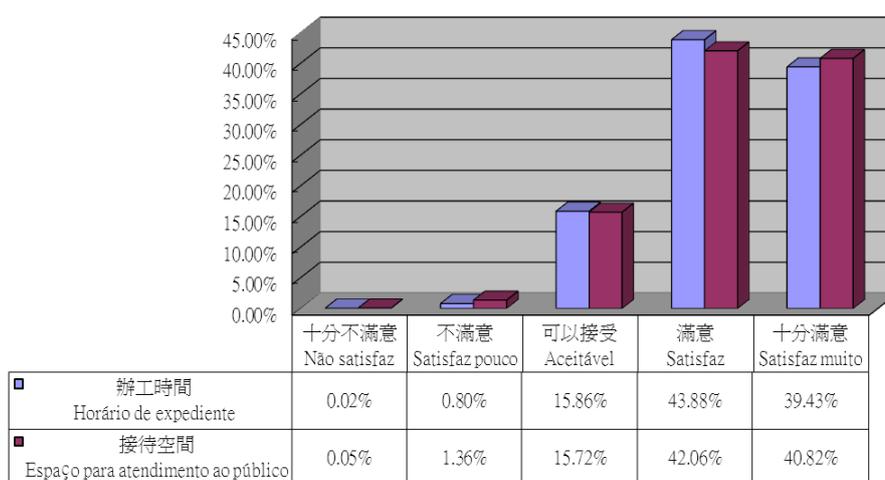
### Resultado sobre o inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2012

為不斷優化提升本基金的整體服務素質，聆聽社會大眾的不同訴求，本基金以季度形式持續進行服務滿意度調查。綜合 2012 年度之調查結果統計分析如下：

Com a finalidade de melhorar sucessivamente a qualidade do serviço do FSS, ouvindo as diferentes solicitações da sociedade, o FSS procede trimestralmente a um inquérito relativamente ao grau de satisfação do serviço. Concluído o resultado da análise estatística do inquérito do ano 2012, conforme abaixo se indica:

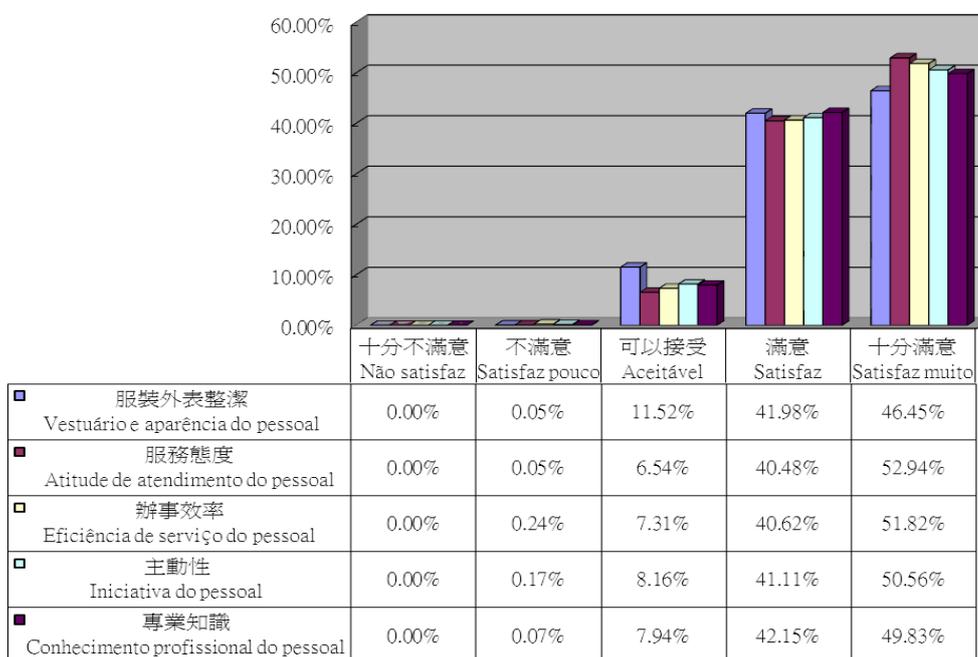
#### 1. 提供服務之方便程度 (包括: 辦公時間、接待空間)

Conveniência dos serviços prestados (incluindo: horário de expediente, espaço para atendimento ao público)



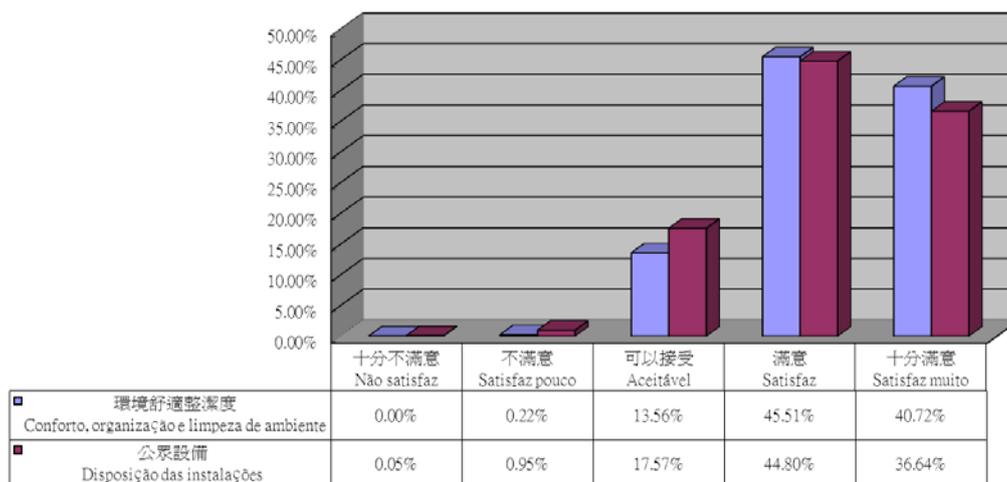
#### 2. 工作人員服務的滿意程度(包括: 服裝外表整潔、服務態度、辦事效率、主動性、專業知識)

Satisfação de serviços dos funcionários (incluindo: Vestuário e aparência do pessoal, Atitude de atendimento do pessoal, Eficiência de serviço do pessoal, Iniciativa do pessoal, Conhecimento profissional do pessoal)



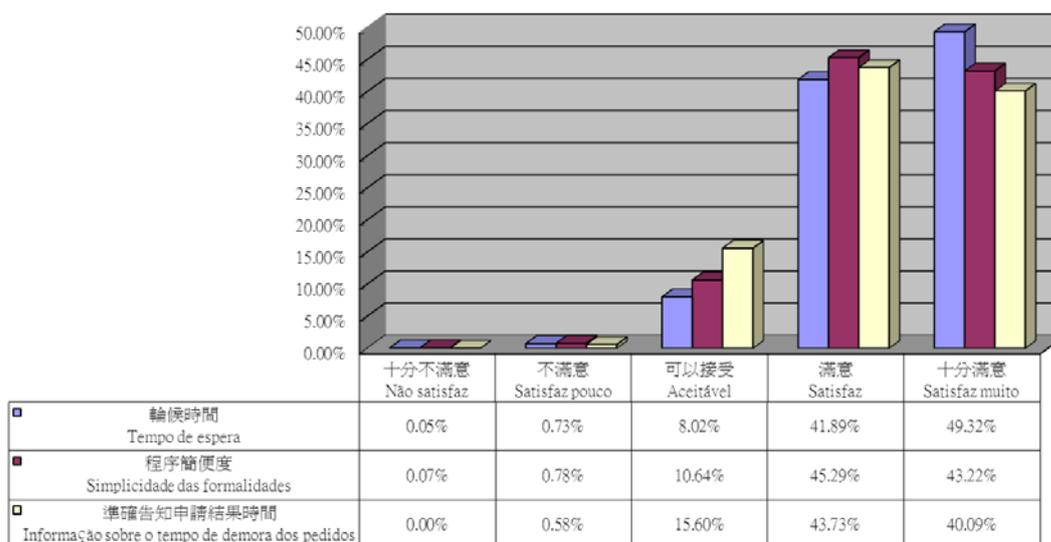
### 3. 環境設備的滿意程度 (包括: 環境舒適整潔度、公眾設備)

Satisfação de ambiente e de disposição (incluindo: Conforto, organização e limpeza de ambiente; Disposição das instalações)



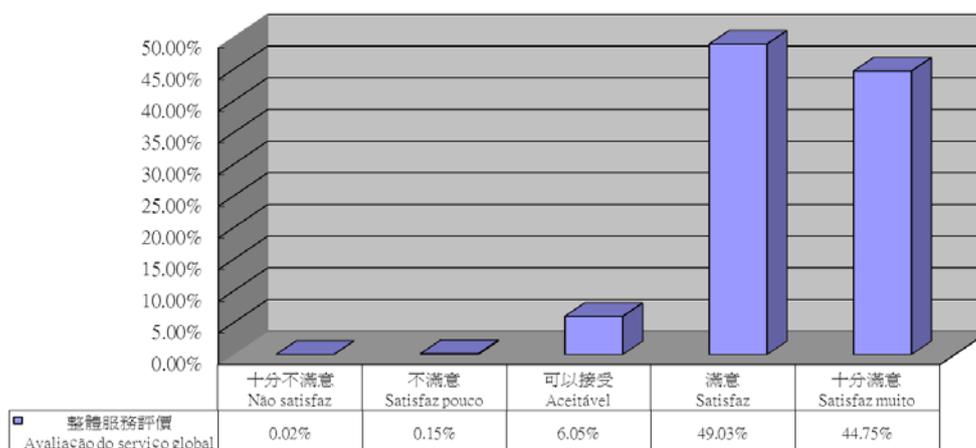
### 4. 內部流程的滿意程度 (包括: 輪候時間、程序簡便度、準確告知申請結果時間)

Satisfação de procedimento interno (incluindo: Tempo de espera; Simplicidade das formalidades; Informação sobre o tempo de demora dos pedidos)



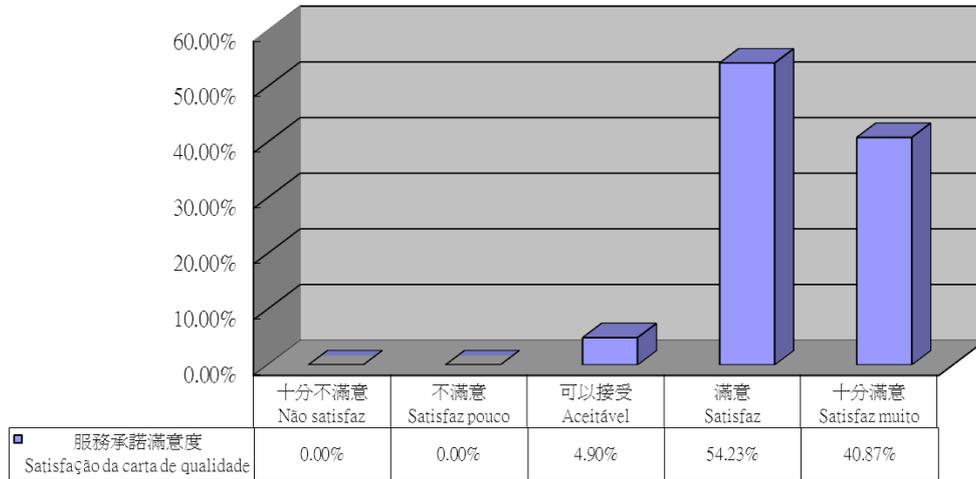
### 5. 整體服務

Serviço global



## 6. 服務承諾

### Carta de qualidade



2011年與2012年服務滿意度調查之滿意度評分比較							
Comparação da avaliação de satisfação do Grau de satisfação do serviço dos anos 2011 e 2012.							
調查範疇 Âmbito do inquérito	調查項目 Inquérito - Itens	2011年 年度評分 Classificação anual 2011	2011年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2011	2012年 年度評分 Classificação anual 2012	2012年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2012	2011年與2012 年滿意度升 降情況比較 Comparação da satisfação de aumentar ou diminuir dos anos 2011 e 2012.	%
1. 提供服務之方便程度 Conveniência dos serviços prestados	1.1 辦公時間的方便程度 Conveniência de horário de expediente	3.66	73.29	4.22	84.38	↑	11.09
	1.2 接待公眾的空間 Espaço para atendimento ao público	3.47	69.38	4.22	84.45	↑	15.07
2. 工作人員服務的滿意程度 Satisfação de serviços dos funcionários	2.1 人員服裝和外表整潔 Vestuário e aparência do pessoal	3.87	77.39	4.35	86.97	↑	9.58
	2.2 人員服務態度 Atitude de atendimento do pessoal	4.14	82.89	4.46	89.26	↑	6.37
	2.3 人員辦事效率 Eficiência de serviço do pessoal	4.11	82.14	4.44	88.80	↑	6.66
	2.4 人員的主動性 Iniciativa do pessoal	4.05	81.06	4.42	88.41	↑	7.35
	2.5 人員專業知識 Conhecimento profissional do pessoal	4.06	81.26	4.42	88.35	↑	7.09
3. 環境設備的滿意程度 Satisfação de ambiente e de disposição	3.1 環境的舒適及整潔度 Conforto, organização e limpeza de ambiente	3.75	75.01	4.27	85.34	↑	10.33
	3.2 公眾設施的配備 Disposição das instalações	3.54	70.73	4.17	83.41	↑	12.68
4. 內部流程的滿意程度 Satisfação de procedimento interno	4.1 輪候時間 Tempo de espera	3.96	79.12	4.40	87.94	↑	8.82
	4.2 手續的簡便程度 Simplicidade das formalidades	3.92	78.48	4.31	86.16	↑	7.68
	4.3 準確告知申請結果所需時間 Informação sobre o tempo de demora dos pedidos	3.70	74.06	4.23	84.66	↑	10.60
5. 整體服務滿意度 Satisfação do serviço global		4.00	80.10	4.38	87.67	↑	7.57
6. 服務承諾滿意度 Satisfação da carta de qualidade		4.04	80.80	4.36	87.21	↑	6.41

(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)