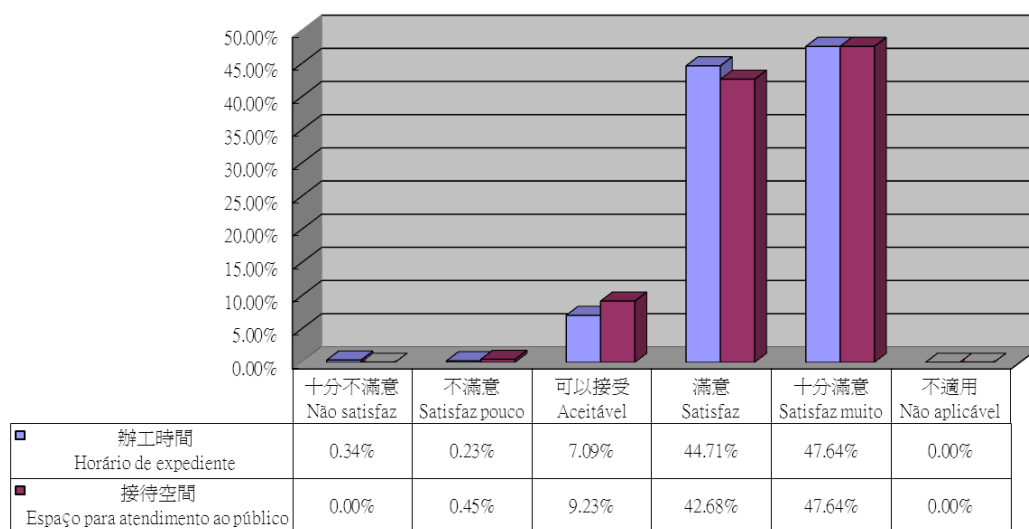


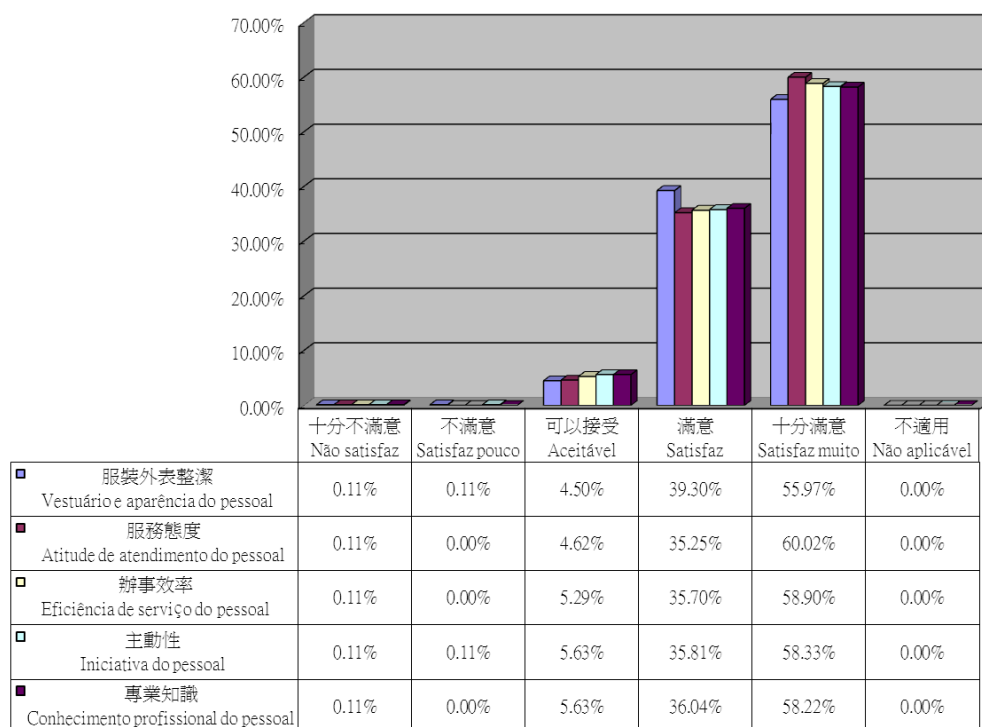
1. 提供服務之方便程度 (包括: 辦公時間、接待空間)

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



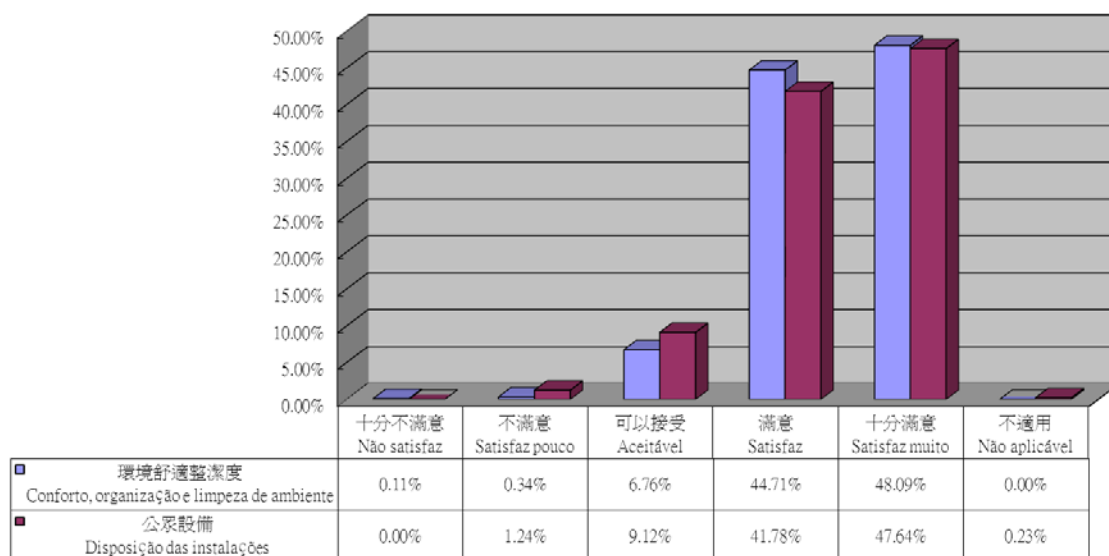
2. 工作人員服務的滿意程度(包括: 服裝外表整潔、服務態度、辦事效率、主動性、專業知識)

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)



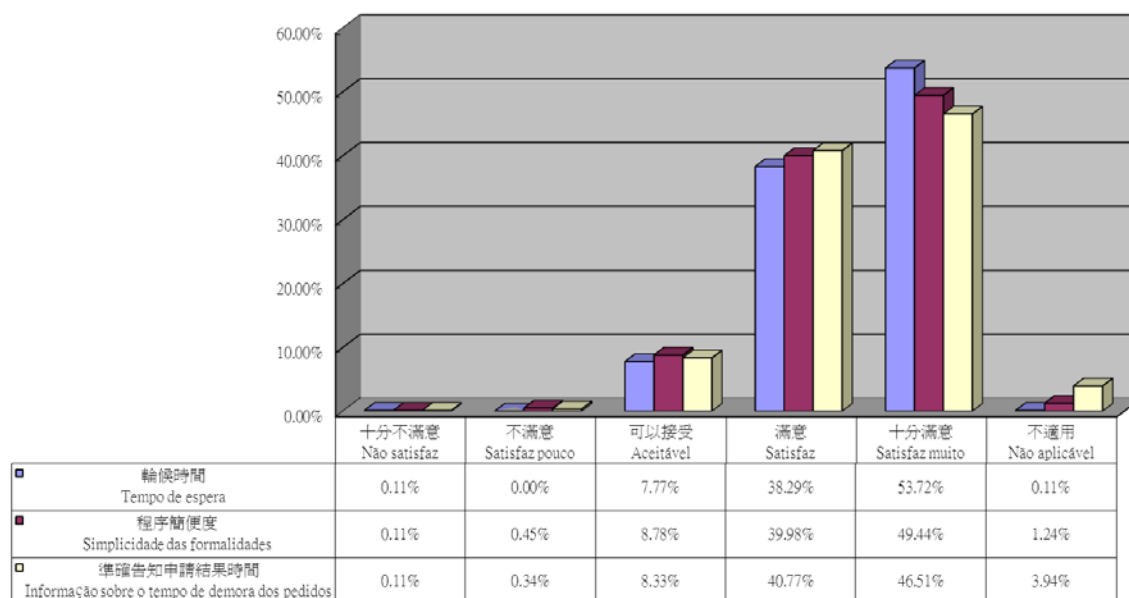
3. 環境設備的滿意程度 (包括: 環境舒適整潔度、公眾設備)

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



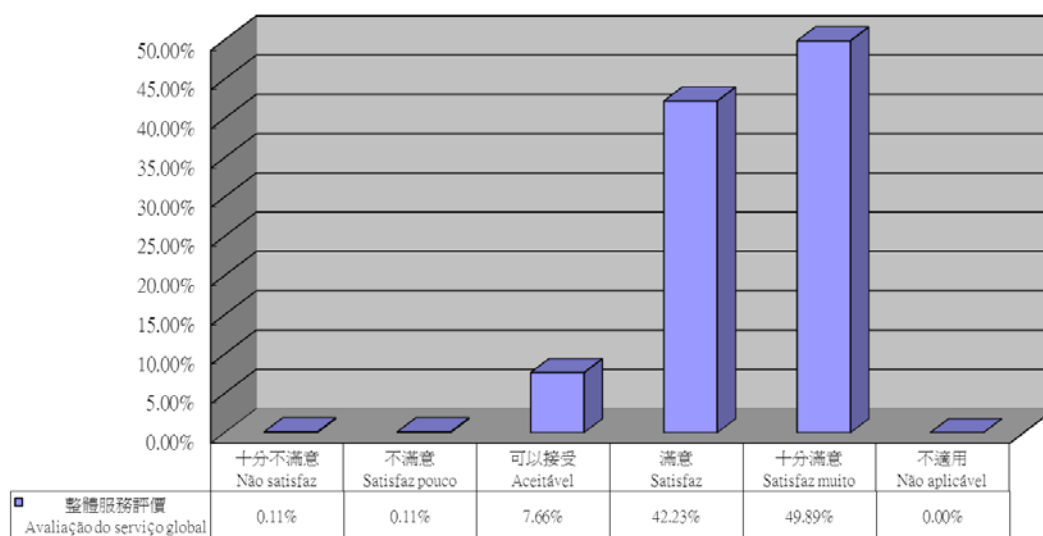
4. 內部流程的滿意程度 (包括: 輪候時間、程序簡便度、準確告知申請結果時間)

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



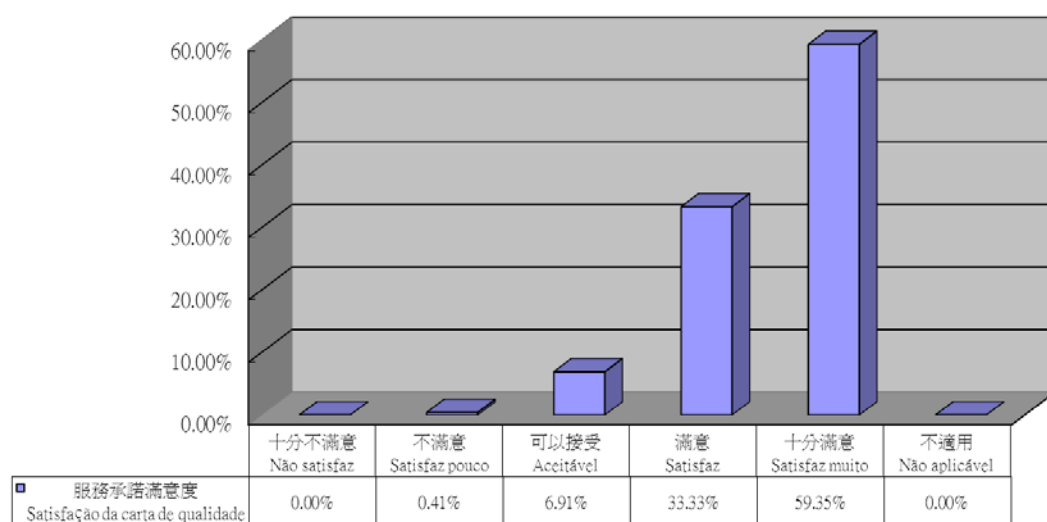
5. 整體服務

Serviço global



6. 服務承諾

Carta de qualidade



2013 年第四季“服務滿意度調查”

“Grau de Satisfação do Serviço” – 4º Trimestre 2013

為了進一步提高服務質素，本基金進行了 2013 年第四季“服務滿意度調查”，分別於政府綜合服務大樓社會保障及就業專區及馬忌士街社會保障基金總部合共成功訪問了 888 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設施、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, o FSS realizou, no 4º Trimestre de 2013, um inquérito referente ao “Grau de Satisfação do Serviço” no Centro de Serviços da RAEM (Área de Segurança Social e Integração Laboral), e na sede do FSS sita na Rua de Eduardo Marques, n.ºs 2-6, e foram inquiridos em cada local os cidadãos que utilizaram os serviços do FSS, ou seja, o total de entrevistados é de 888. Os inquiridos 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:

調查範疇 Âmbito do inquérito		調查項目 Inquérito - Itens	政府綜合服務大樓社會保障及就業專區 平均分 Centro de Serviços da RAEM(Área de Segurança Social e Integração Laboral) Valor médio	社會保障基金總部 平均分 Sede do FSS Valor médio	總平均分 Valor médio total
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	4.43	4.35	4.39
	1.2	接待公眾的空間 Espaço para atendimento ao público	4.46	4.29	4.38
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	4.47	4.55	4.51
	2.2	人員服務態度 Atitude de atendimento do pessoal	4.47	4.63	4.55
	2.3	人員辦事效率 Eficiência de serviço do pessoal	4.46	4.61	4.53
	2.4	人員的主動性 Iniciativa do pessoal	4.46	4.58	4.52
	2.5	人員專業知識 Conhecimento profissional do pessoal	4.46	4.58	4.52
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	4.45	4.35	4.40
	3.2	公眾設施的配備 Disposição das Instalações	4.46	4.26	4.36
4. 內部流程的滿意程度 Satisfação de procedimento interno	4.1	輪候時間 Tempo de espera	4.47	4.45	4.46
	4.2	手續的簡便程度 Simplicidade das formalidades	4.39	4.41	4.40
	4.3	準確告知申請結果所需時間 Informação sobre o tempo de demora dos pedidos	4.36	4.42	4.39
5. 整體服務滿意度 Satisfação do serviço global			4.41	4.42	4.42
6. 服務承諾滿意度 Satisfação da carta de qualidade			4.62	4.49	4.52

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”

- 知悉並對本基金服務承諾進行評分的佔 27.71%，滿意度平均得分為 4.52 屬“滿意”。

27.71% dos inquiridos conhecem a carta de qualidade do FSS e avaliaram “satisfaz”, o valor médio é 4.52.