

二零一三年度服務滿意度調查結果

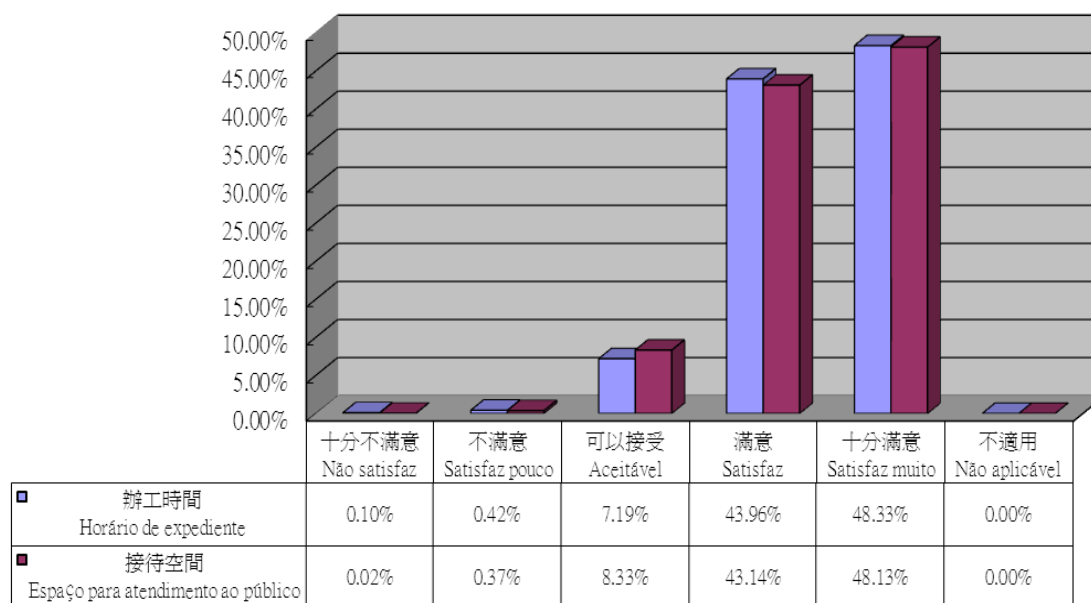
Resultado sobre o inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2013

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，本基金於 2013 年期間按季度分別於本基金 3 個對外服務接待點(包括黑沙環政府綜合服務大樓社會保障及就業專區、皇朝區中土辦事處及馬忌士街總部)透過問卷方式持續進行服務滿意度調查，收集親臨使用服務的市民對於本基金服務方便程度、服務人員、服務接待點設施、服務程序、服務承諾及服務整體滿意度的寶貴意見，全年合共成功訪問了 4,045 名市民，綜合 2013 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, ouvidas as diferentes solicitações da sociedade, ao longo do ano 2013, o FSS tem procedido, trimestralmente e em forma de questionários, a um inquérito sobre o grau de satisfação de serviços respectivamente nas suas 3 instalações abertas ao público (Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta - Área de Segurança Social e Integração Laboral, Instalações do FSS no Edif. China Civil Plaza no NAPE e Sede sita na Rua Eduardo Marques), com vista a recolher dos cidadãos que compareceram no FSS as opiniões preciosas em relação a conveniência dos serviços prestados, funcionários, disposição das instalações, procedimento de serviços, carta de qualidade e satisfação do serviço global. Dos 4.045 cidadãos inquiridos com sucesso no ano, concluiu-se o resultado da análise estatística do inquérito do ano 2013, conforme abaixo se indica:

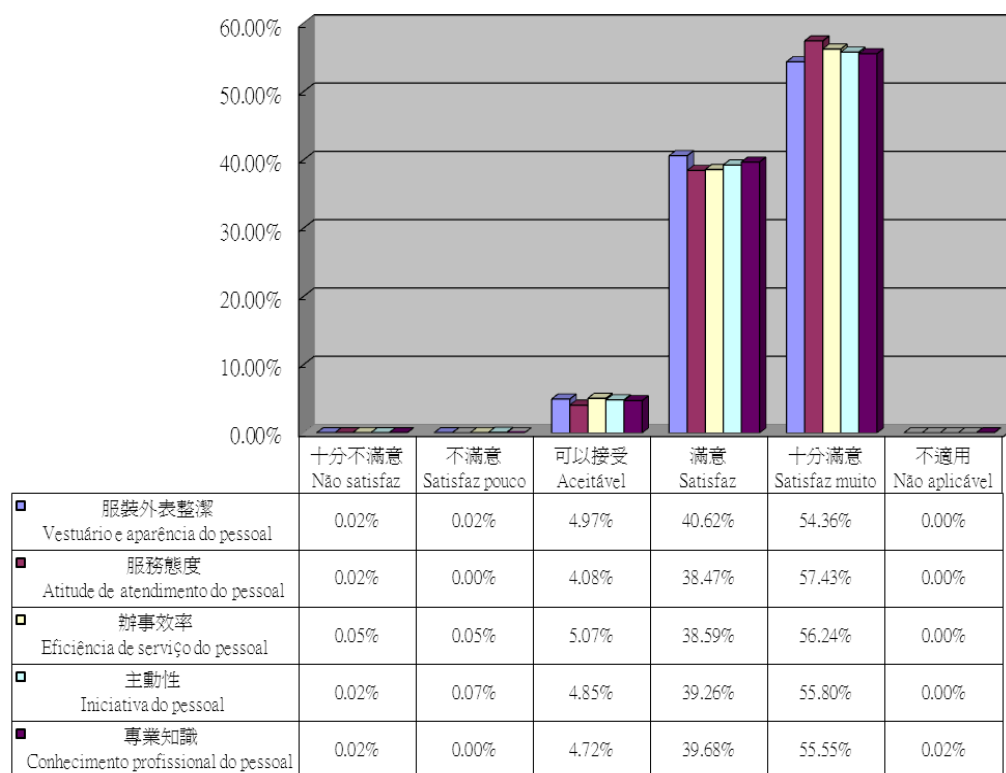
1. 提供服務之方便程度 (包括：辦公時間、接待空間)

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



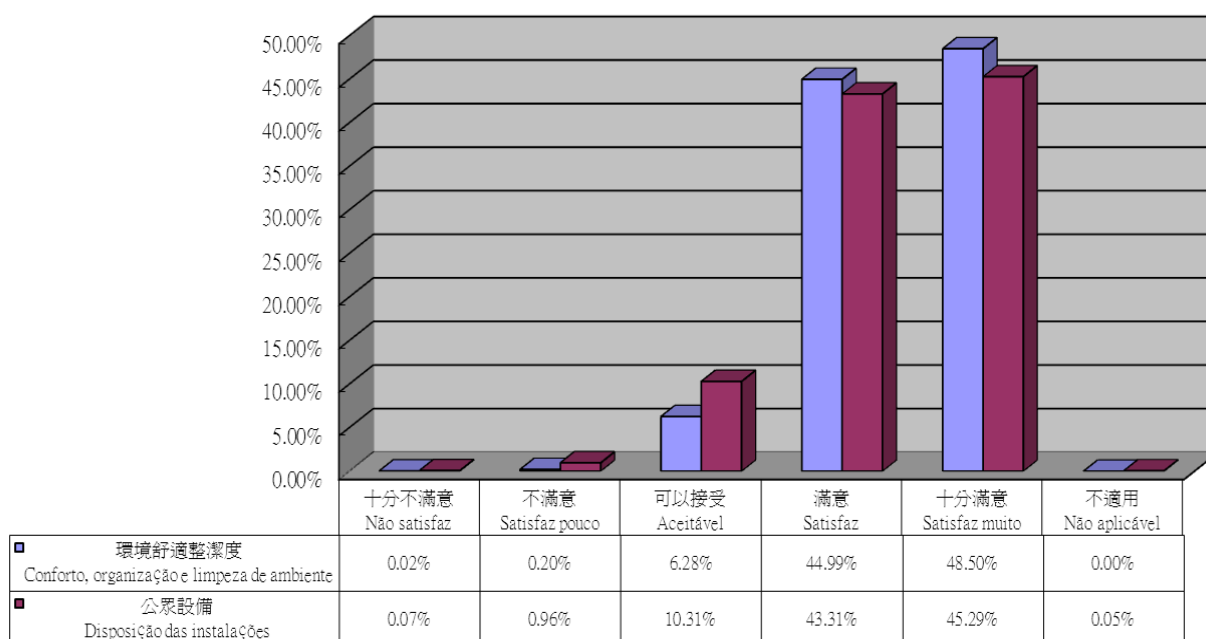
2. 工作人員服務的滿意程度(包括：服裝外表整潔、服務態度、辦事效率、主動性、專業知識)

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)



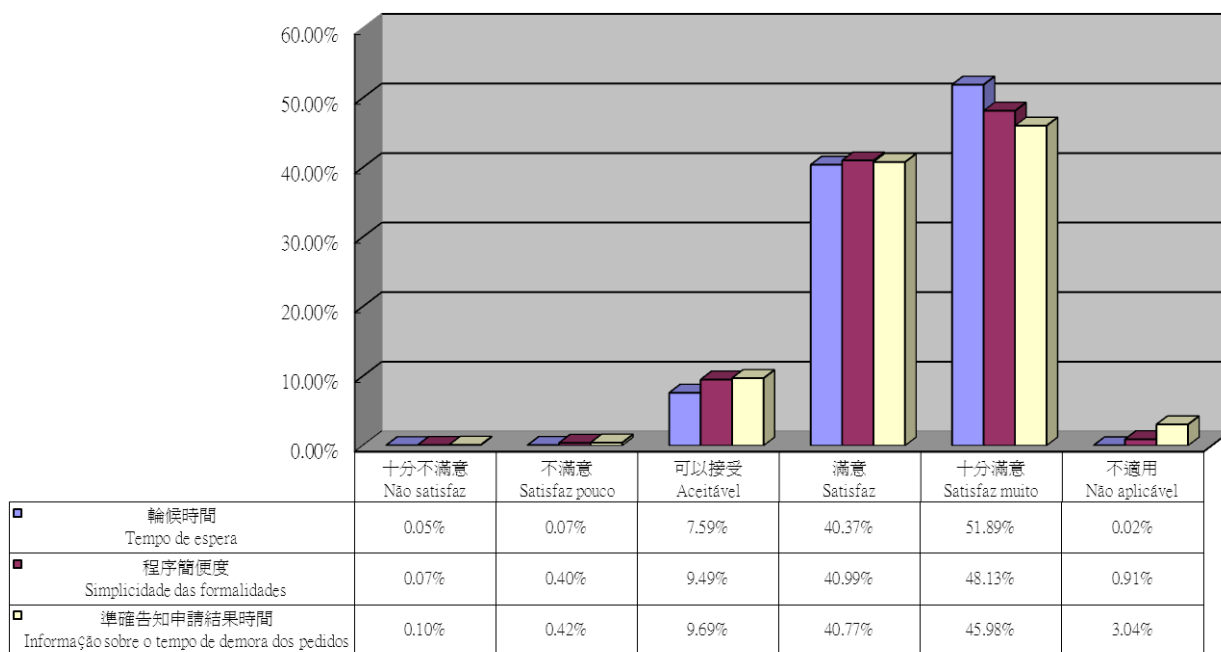
3. 環境設備的滿意程度 (包括：環境舒適整潔度、公眾設備)

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



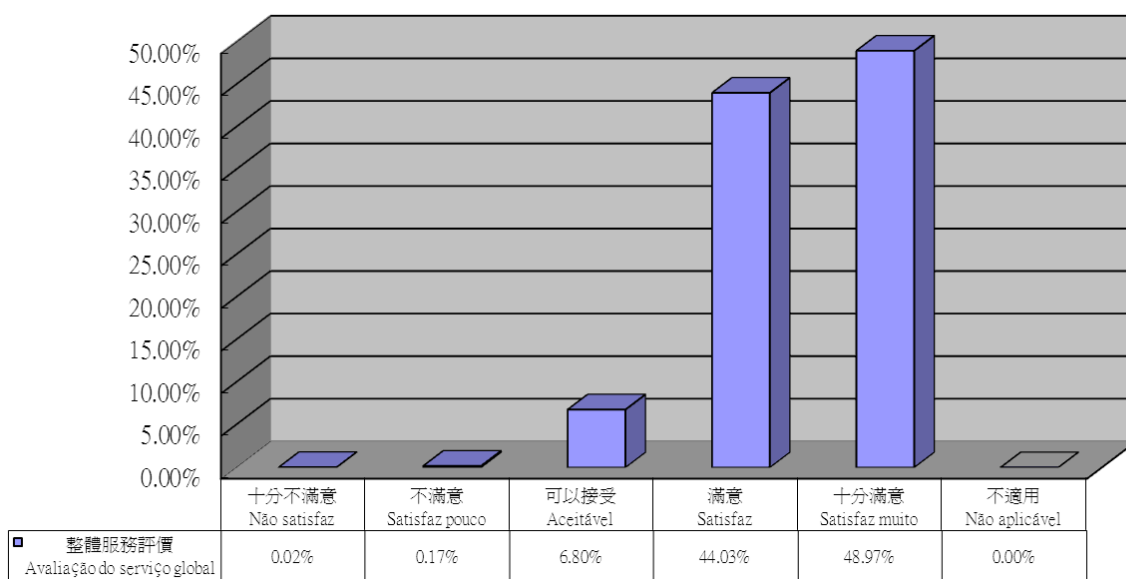
4. 內部流程的滿意程度 (包括:輪候時間、程序簡便度、準確告知申請結果時間)

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



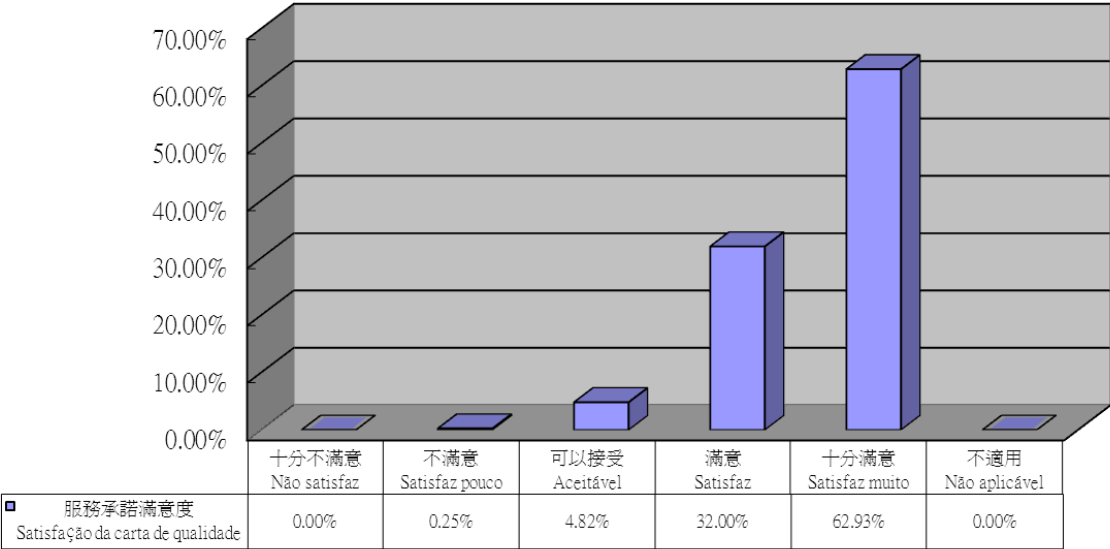
5. 整體服務

Serviço global



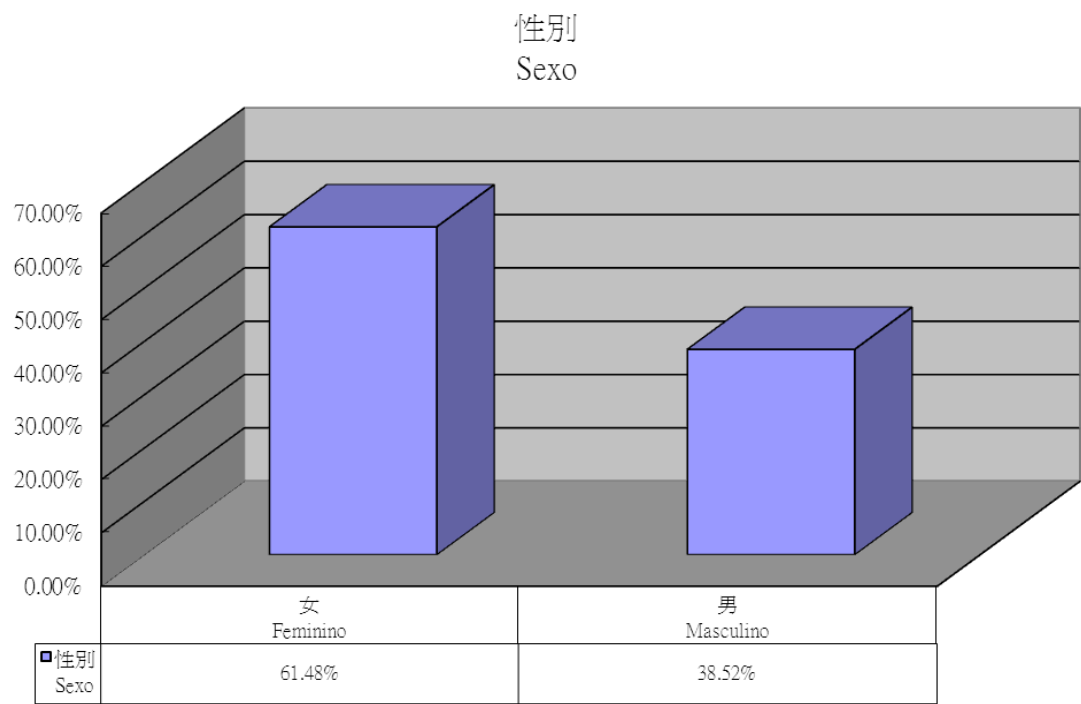
6. 服務承諾

Carta de qualidade

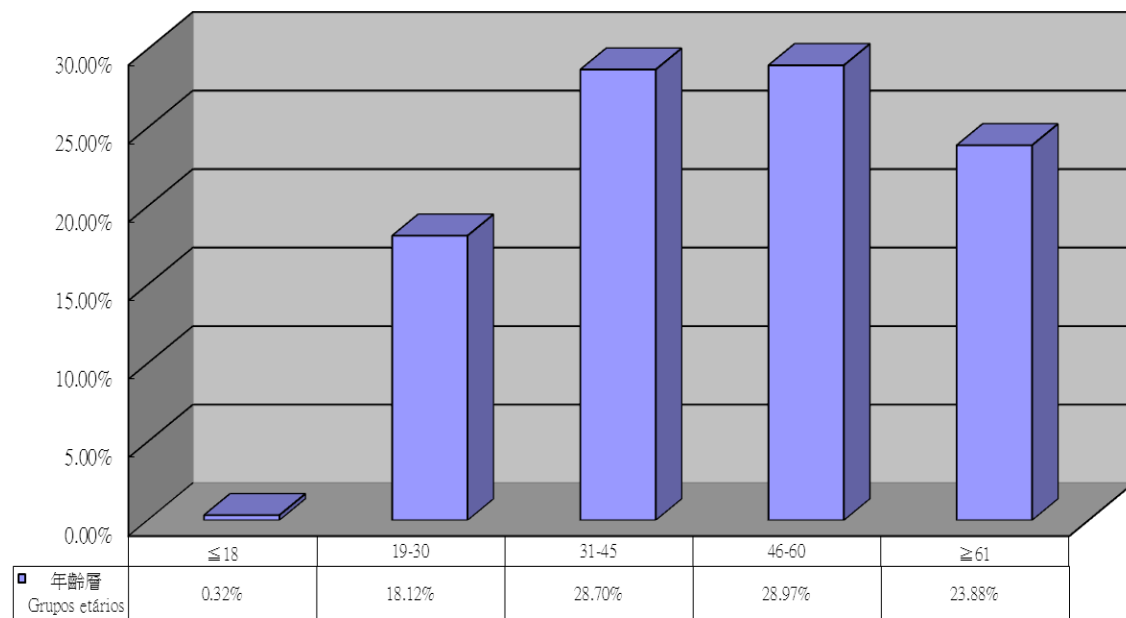


7. 受訪者統計

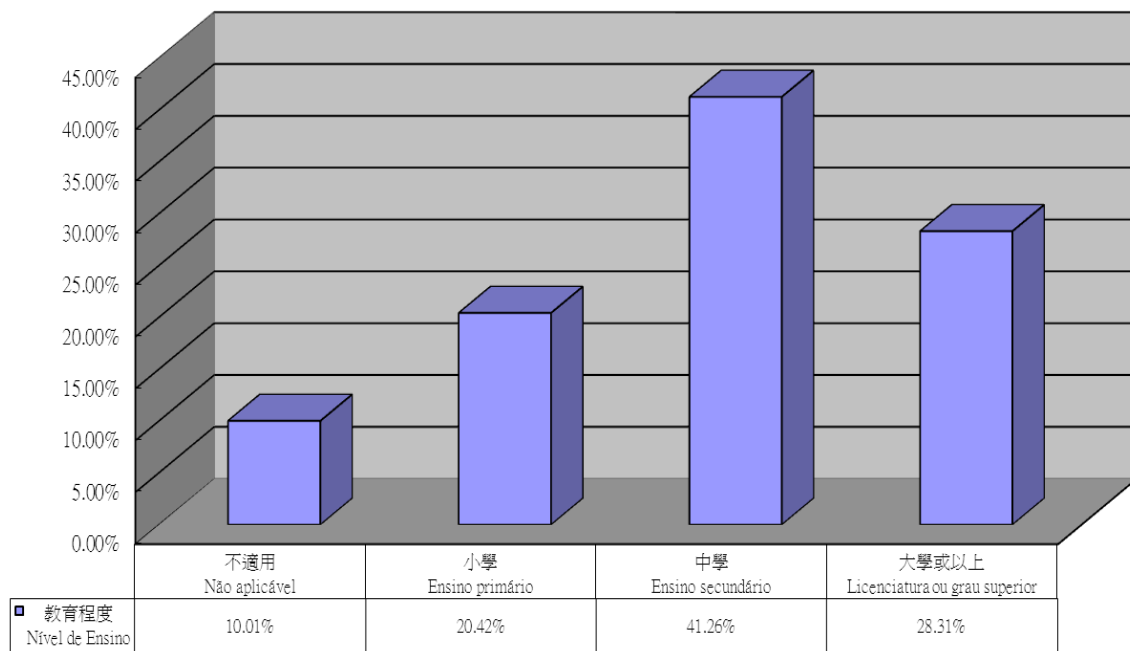
Estatísticas sobre os inquiridos



年齡層
Grupos etários



教育程度
Nível de Ensino



2012年與2013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 2012 e 2013.

調查範疇 Âmbito do inquérito		調查項目 Inquérito - Itens	2012年 年度評分 Classificação o anual 2012	2012年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2012	2013年 年度評分 Classificação anual 2013	2013年 平均滿意度 % Satisfação média do ano 2013	2012年與2013年滿意度 升降情況比較 Comparação da satisfação de aumentar ou diminuir dos anos	%
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	4.22	84.38	4.40	88.00	↑	3.62
	1.2	接待公眾的空間 Espaço para atendimento ao público	4.22	84.45	4.39	87.80	↑	3.35
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	4.35	86.97	4.49	89.80	↑	2.83
	2.2	人員服務態度 Atitude de atendimento do pessoal	4.46	89.26	4.53	90.60	↑	1.34
	2.3	人員辦事效率 Eficiência de serviço do pessoal	4.44	88.80	4.51	90.20	↑	1.40
	2.4	人員的主動性 Iniciativa do pessoal	4.42	88.41	4.51	90.20	↑	1.79
	2.5	人員專業知識 Conhecimento profissional do pessoal	4.42	88.35	4.51	90.20	↑	1.85
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	4.27	85.34	4.42	88.40	↑	3.06
	3.2	公眾設施的配備 Disposição das Instalações	4.17	83.41	4.33	86.60	↑	3.19
4. 內部流程的滿意程度 Satisfação de procedimento interno	4.1	輪候時間 Tempo de espera	4.40	87.94	4.44	88.80	↑	0.86
	4.2	手續的簡便程度 Simplicidade das formalidades	4.31	86.16	4.38	87.60	↑	1.44
	4.3	準確告知申請結果所需時間 Informação sobre o tempo de demora dos pedidos	4.23	84.66	4.36	87.20	↑	2.54
5. 整體服務滿意度 Satisfação do serviço global			4.38	87.67	4.42	88.40	↑	0.73
6. 服務承諾滿意度 Satisfação da carta de qualidade			4.36	87.21	4.58	91.60	↑	4.39

(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)