

2014 年度鄭家大屋

公眾導賞服務

服務承諾達標比率統計

月份	預約當日完成	未能達標處理	達標比率
1 月	100 %	0 %	100 %
2 月	100 %	0 %	100 %
3 月	100 %	0 %	100 %
4 月	100 %	0 %	100 %
5 月	100 %	0 %	100 %
6 月	100 %	0 %	100 %
7 月	100 %	0 %	100 %
8 月	100 %	0 %	100 %
9 月	100 %	0 %	100 %
10 月	100 %	0 %	100 %
11 月	100 %	0 %	100 %
12 月	100 %	0 %	100 %

2014 年度鄭家大屋

學校/團體導賞服務

服務承諾達標比率統計

月份	服務次數	五日內回覆處理	未能達標處理	達標比率
1 月	1	100 %	0 %	100 %
2 月	8	100 %	0 %	100 %
3 月	--	沒有申請項目	--	--
4 月	3	100 %	0 %	100 %
5 月	11	100 %	0 %	100 %
6 月	8	100 %	0 %	100 %
7 月	9	100 %	0 %	100 %
8 月	3	100 %	0 %	100 %
9 月	5	100 %	0 %	100 %
10 月	3	100 %	0 %	100 %
11 月	5	100 %	0 %	100 %
12 月	3	100 %	0 %	100 %
總數	59	100 %	0 %	100 %

2014 年度鄭家大屋

學生/團體導賞服務滿意度調查

2014 年度共有 59 個團體申請導賞服務，其中有 16 個團體接受了服務滿意度調查，調查結果如下：

一. 導賞服務申請:						
	是			否		
1. 你是否首次使用學校/團體導賞服務？	12			4		
	十分方便	簡便	一般	不簡便	十分不簡便	沒有填
2. 你認為服務申請手續，是否簡便？	9	6	1	-	-	-
3. 你認為提供服務時間，是否方便？	6	8	1	1	-	-
4. 你認為前往服務地點，是否方便？	4	7	3	2		-
5. 你認為聯絡本部門，是否方便？	7	7	2	-	-	-
	十分合理	合理	一般	不合理	十分不合理	沒有填
6. 你認為申請等候時間，是否合理	8	6	2	-	-	-
7. 你認為服務申請過程，是否公平？	9	7	-	-	-	-

二. 導賞服務安排						
	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	沒有填
1. 您對提供服務的工作人員的態度，是否滿意？	10	6	-	-	-	-
2. 您對提供服務的工作人員的效率，是否滿意？	10	5	1	-	-	-
3. 您對提供服務的工作的主動性，是否滿意？	9	7	-	-	-	-
4. 您對服務環境的舒適程度，是否滿意？	8	8		-	-	-
5. 您對公眾設施的配置，是否滿意？	5	10	1	-	-	-
6. 您對整體服務的表現，是否滿意？	6	9	1	-	-	-
	十分符合	符合	一般	不符合	十分不符合	沒有填
7. 您認為提供之服務，是否符合您的目的？	8	6	2	-	-	-

三. 服務承諾						
	十分清晰	清晰	一般	不清晰	十分不清晰	沒有填
1. 您認為鄭家大屋服務承諾的指標，是否清晰？	4	10	2	-	-	-
	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	沒有填
2. 您對鄭家大屋服務承諾的指標，是否感到滿意？	5	9	2		-	-
	十分符合	符合	一般	不符合	十分不符合	沒有填
3. 您認為鄭家大屋的服務，是否符合市民要求？	5	9	2		-	-
	是			否		
4. 您是否知悉鄭家大屋為澳門文化局管理的文物建築？	16			-		
	是			否		
5. 您認為鄭家大屋需增加哪些服務項目？	-			-		
6. 您對鄭家大屋，尚有否其他意見？	-			-		