

## 2015 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 % |

## 2015 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  | 2          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 2 月  | 7          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 3 月  | 1          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 4 月  | 5          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 5 月  | 2          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 6 月  | 4          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 7 月  | 5          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 8 月  | 沒有申請<br>服務 |         |        |       |
| 9 月  | 3          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 10 月 | 2          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 11 月 | 1          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 12 月 | 4          | 100 %   | 0 %    | 100 % |
| 總數   | 36         | 100 %   | 0 %    | 100 % |

## 2015 年度鄭家大屋

### 學生/團體導賞服務滿意度調查

2015 年度共有 36 個團體申請導賞服務，其中有 13 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？   | 2    | 8  | 3  | -   | -     | -   |
| 3. 你認為提供服務時間，是否方便？   | 3    | 7  | 3  | -   | -     | -   |
| 4. 你認為前往服務地點，是否方便？   | 3    | 4  | 6  | -   | -     | -   |
| 5. 你認為聯絡本部門，是否方便？    | 4    | 6  | 3  | -   | -     | -   |
|                      | 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    | 3    | 8  | 1  | 1   | -     | -   |
| 7. 你認為服務申請過程，是否公平？   | 6    | 6  | 1  | -   | -     | -   |

| 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？ | 7    | 6  | -  | -   | -     | -   |
| 2. 您對提供服務的工作人員的效率，是否滿意？ | 6    | 7  | -  | -   | -     | -   |
| 3. 您對提供服務的工作的主動性，是否滿意？  | 5    | 8  | -  | -   | -     | -   |
| 4. 您對服務環境的舒適程度，是否滿意？    | 4    | 9  | -  | -   | -     | -   |
| 5. 您對公眾設施的配置，是否滿意？      | 3    | 9  | 1  | -   | -     | -   |
| 6. 您對整體服務的表現，是否滿意？      | 3    | 8  | 2  | -   | -     | -   |
|                         | 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？   | 4    | 9  | -  | -   | -     | -   |

| 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？    | 2             | 10 | 1  | -   | -     | -   |
|                            | 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？   | 2             | 11 | -  | -   | -     | -   |
|                            | 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？    | 3             | 10 | -  | -   | -     | -   |
|                            | 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？ | 13            |    |    | -   |       |     |
|                            | 是             |    |    | 否   |       |     |
| 5. 您認為鄭家大屋需增加哪些服務項目？       | 1. 增設 3D 實物效果 |    |    | -   |       |     |
| 6. 您對鄭家大屋，尚有否其他意見？         | 1. 開放更多使用空間   |    |    | -   |       |     |