

**2013 年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
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%

註：公眾導賞服務預約於 2013 年 5 月起開始提供。

**2013 年鄭家大屋學校／團體導賞服務  
服務承諾達標比率統計**

月份	五日內回覆處理	未能達標處理	達標比率
5月	沒有申請項目	---	---
6月	沒有申請項目	---	---
7月	100%	0%	100%
8月	沒有申請項目	---	---
9月	100%	0%	100%
10月	100%	0%	100%
11月	100%	0%	100%
12月	100%	0%	100%

註：學校／團體導賞服務於 2013 年 5 月起開始提供。

## 2013年鄭家大屋學校／團體導賞服務滿意度調查

一、 導賞服務申請						
	是			否		
1. 您是否首次使用學校／團體導賞服務？	4			1		
	十分簡便	簡便	一般	不簡便	十分不簡便	沒有填
2. 您認為服務申請手續，是否簡便？	4	1				
<b>合計</b>	<b>4</b>	<b>1</b>				
	十分方便	方便	一般	不方便	十分不方便	沒有填
3. 您認為提供服務時間，是否方便？	3	2				
4. 您認為前往服務地點，是否方便？	3	1		1		
5. 您認為聯絡本部門，是否方便？	4	1				
<b>合計</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>1</b>		
	十分合理	合理	一般	不合理	十分不合理	沒有填
6. 您認為申請等候時間，是否合理？	4		1			
<b>合計</b>	<b>4</b>		<b>1</b>			
	十分公平	公平	一般	不公平	十分不公平	沒有填
7. 您認為服務申請過程，是否公平？	4	1				
<b>合計</b>	<b>4</b>	<b>1</b>				
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？	4	1				
2. 您對提供服務的工作人員的效率，是否滿意？	4	1				
3. 您對提供服務的工作人員的主動性，是否滿意？	3	2				
4. 您對服務環境的舒適程度，是否滿意？	3	2				
5. 您對公眾設施的配置，是否滿意？	3	2				
6. 您對整體服務的表現，是否滿意？	2	3				
<b>合計</b>	<b>19</b>	<b>11</b>				
	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？	3	1	1			
<b>合計</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
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？	1	3	1			
<b>合計</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>			

	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？	1	3	1			
<b>合計</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>			
	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？	2	2	1			
<b>合計</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			
	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？	4			1		
<b>合計</b>	<b>4</b>			<b>1</b>		
	有			否		
5. 您認為鄭家大屋需增加哪些服務項目？	1			4		
6. 您對鄭家大屋，尚有否其他意見？	2			3		
<b>合計</b>	<b>3</b>			<b>7</b>		
<b>四、 訪客資料</b>						
	男			女		
1. 性別	0			5		
<b>合計</b>	<b>0</b>			<b>5</b>		
	≤20	21- 30	31- 40	41- 50	51- 60	≥61
2. 年齡		2	2	1		
<b>合計</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		