

客戶滿意度調查問卷

為提升物業管理處的服務質素，本處誠意邀請您填寫以下問卷，就本處的服務表現提供寶貴意見。請用數分鐘填寫此問卷並回覆，讓我們更了解您的需要，這將會有助我們制訂有關的改善計劃。

客戶資料：

姓名：_____ 電話：_____

部門：_____ 有關樓宇：_____

Q1. 請就您曾接觸或使用過的服務評分。(① = 很差 ② = 差 ③ = 一般 ④ = 滿意 ⑤ = 優異)

本處服務	可接觸度	回應度	可靠度	專業性	理解客戶需求 ⁵	整體評分 ⁶	改進程度 ⁷
	← ① 很差, ② 差, ③ 一般, ④ 滿意, ⑤ 優異 →						← ① 很差, ② 差, ③ 一般, ④ 滿意, ⑤ 優異 →
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	W S B
服務熱線	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
清潔	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
園藝	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
樓宇維修保養	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
樓宇改善工程	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
機電維修保養	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
機電改善工程	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
道路斜坡保養	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○

**備註：

- [1] 可接觸度 當您有需要時，是否容易找到本處人員呢？
- [2] 回應度 本處人員能否就您的查詢於合理時間內作出回應？他們能否及時向您報告工作進度？
- [3] 可靠度 本處的服務能否達到/超越您的要求？本處人員能否按既定時間有效地完成工作？
- [4] 專業性 您認為本處人員是否具有足夠技術和知識以解決問題/應付所要求的工作？
- [5] 理解客戶需求 本處人員是否了解您的需要？您是否滿意本處就您的查詢/投訴所採取的處理行動？
- [6] 整體評分 您會怎樣評價本處整體的服務質素？
- [7] 改進程度 您認為本處服務近年有所改進嗎？[評分：(W) = 退步, (S) = 不變, (B) = 有改進]

Q2. 那些服務最能令您感到滿意？為甚麼？

Q3. 那些服務最令您感到不滿？為甚麼？

Q4. 其他意見 / 改善建議。

問卷結束，感謝 閣下的寶貴時間。

本處對搜集得來的資料嚴加保密及只作統計用途。

回函請以電郵交回香港中文大學物業管理處: EMO@cuhk.edu.hk