

客戶滿意度調查問卷

為提升物業管理處的服務質素，本處現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. 請就您曾接觸或參與過的服務評分。(① = 差劣, ③ = 滿意, ⑤ = 優異)

| 本處服務 | 可接觸度 **[1] | 回應度 **[2] | 可靠度 **[3] | 專業性 **[4] | 理解客戶需求 **[5] | 整體評分 **[6] | 改進程度 **[7] |
|--------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|---------------|
| 服務熱綫 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 清潔 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 園藝 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 樓宇維修保養 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 樓宇改善工程 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 機電維修保養 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 機電改善工程 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |
| 道路斜坡保養 | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ①②③④⑤ | ⓂⓈⓅ |

**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作出快速回應？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] 改良程度 您認為本處服務近年有所改進嗎？[評分：Ⓜ = 退步，Ⓢ = 不變，Ⓟ = 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。

多謝閣下的寶貴時間。

回函請交回：香港中文大學物業管理處或傳真：3942 0909