

臺北市政府外部顧客滿意度調查 Q&A

一、為什麼要配合臺北市政府進行這項調查?有什麼幫助?

答：首先謝謝您願意配合這個調查專案，臺北市長柯文哲為了讓各局處推動的政策更貼近民意，提高施政滿意度，因此啟動了這項外部顧客滿意度調查專案，希望透過問卷調查能夠廣為了解各局處施政直接相關的外部顧客滿意度及意見，藉以改善施政不足的地方。

二、為什麼選定我們作為調查的對象?

答：是請本府 10 個政策貼近民眾權益之局處，提出與關鍵績效指標、委外場館營運、輔導評鑑、獎補助、業管、或業務往來的外部顧客進行調查。

三、這次的問卷調查要怎麼進行?誰可以填寫這份問卷?

答：這次的問卷調查，原則上是以網路問卷的方式進行，希望由貴單位的負責人或由負責人指定專人協助填寫這份問卷。

四、什麼時候開始填答?我要怎麼填答?

答：網路問卷填答的時間為 105 年 10 月 31 日至 11 月 11 日開始進行，將會以電子郵件(e-mail)通知填答網址及填答認證編號及認證碼，您在鍵入認證編號及認證碼後，即可進行填答，一組認證編號及認證碼僅有一次填答的機會，敬請把握機會表達您的看法。

五、這次調查真的是無記名嗎?請問是怎麼保護個人資料的?

答：給您的認證編號及認證碼僅是進入填答網路問卷的權限使用，未來不會放入問卷結果的統計分析，更不會與任何個人資料進行比對分析，認證序號及認證碼只會存在系統資料庫端，不會提供給其他單位，敬請放心。

六、調查結果會怎麼公布呢?

答：調查結果除可於調查結束時回原調查網址瞭解調查初步結果外，整個專案結束也將會做成報告公布於臺北市政府研考會官網。

外部顧客滿意度調查流程

- 一、 登入外部顧客滿意度調查網址
- 二、 填寫認證編號及認證碼
- 三、 進行逐題答題
- 四、 填答完畢可看結果