

## 臺北市政府 109 年度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，從 105 年開始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，今年我們將進行第五年的調查。

### 二、為什麼選定我們作為調查的對象?

答：本專案調查係透過篩選 108 年度辦理座談會較多之 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、學校校長、教師代表、市場自治會代表、商圈代表、理事長、政策諮詢對象、業務領域 NGO 或有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，是以網路問卷及紙本問卷兩種方式進行調查，**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：1.填答的時間為：109 年 10 月 23 日(星期五)至 11 月 10 日(星期二)

2.網路問卷部分：以電子郵件(e-mail)通知填答網址、QR code、填答認證碼，您在鍵入認證碼後，即可進行填答，一個認證碼僅有一次填答的機會，敬請把握機會表達您的看法。(臺北市政府研考會官網首頁亦於最新消息處置放調查網址及 QR code 提供調查連結)。

3.紙本問卷的部分：寄發紙本問卷進行調查，同時會在調查信件內附上回郵信封，您只須要將填妥的紙本問卷放入回郵，投遞至郵筒寄回臺北市政府研考會即可。

### 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：給您的認證碼僅做為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：專案結束後將會做成報告公布於臺北市政府研考會官網，您的相關意見亦會請局處進行改善後，以電子郵件將年度調查報告書併同改善作為寄送給您，並放到局處的官網提供參考。

## 外部顧客滿意度調查流程

### ◆網路問卷部分

- 一、 e-mail 收到滿意度調查網址及 QR code
- 二、 連結進入調查頁面
- 三、 填寫「認證碼」登入
- 四、 進行逐題答題
- 五、 填答完畢

### ◆紙本問卷部分

- 一、 收到由臺北市政府研考會寄送的調查信件
- 二、 填寫紙本問卷進行
- 三、 填答完畢後放入回郵信封，投遞回臺北市政府研考會