

附件 14

广州市社区居家养老服务服务满意度调查表 (模板)

服务机构: _____ 调查日期: ____ 年 ____ 月 ____ 日

填写人员姓名: _____ (与服务对象关系: 本人 其他 _____)

序号	调查内容	非常 不满意	不满意	基本 满意	满意	非常 满意
1	对服务机构的管理是否满意?					
2	对服务机构提供的服务内容是否满意?					
3	对服务机构工作人员的服务态度是否满意?					
4	对服务机构提供服务的质量是否满意?					
5	对服务机构提供的服务设施是否满意?					
6	对服务机构管理员的服务能力是否满意?					
7	对服务人员处理应急问题的能力是否满意?					
8	对服务人员服务时的工作效率是否满意?					
9	对服务人员服务时的语言和行为表现是否满意?					
10	对服务人员服务时的责任心是否满意?					

其他意见:

调查表补充说明:

- 1.此表调查内容由老年人或监护人填写,在相应的栏目打“√”。
- 2.非常满意 10 分, 满意 8 分, 基本满意 6 分, 不满意 4 分, 非常不满意 2 分。
- 3.服务对象满意度调查计算方法如下:

$$C = \frac{\sum A}{T} \times 100\%$$

式中:

C——服务对象满意度;
A——各项调查内容实际得分;
T——调查内容总分值。