

顧客回應問卷

legal services

COMMISSION

為了保持我們一貫的作風，不斷地改善所提供服務的質素，我們寄上這份顧客回應問卷給你。我們衷心感謝你的幫忙填寫這份問卷及請用附上的回郵信封（不用貼郵票）寄回給我們。請謹記這份調查是絕對保密的，除非你填寫表格尾部，否則我們全不知道誰人參與這項調查。你可能記起 _____ 處理你的簡短諮詢 / 個案。

機構名稱 _____

法律範疇 _____ 日期 _____ / _____ / 20 _____

收費者 / 諮詢員 _____

Q1. 對於我們為你提供的諮詢服務，你的滿意程度如何？請勾一空格。

- 很滿意 不滿意
 滿意 很不滿意
 未決的

Q1a. 假如不滿意，請簡略地告訴我們為甚麼不滿意。

Q2. 我們提供的資料 / 諮詢，你覺得容易明白嗎？請勾一空格。

- 很容易 困難
 容易 很困難
 未決的

Q2a. 我們如何改善呢？

Q3. 你覺得我們的職員提供的資料充足嗎？請勾一空格。

- 很好 差
 好 很差
 未決的

Q4. 我們及時知會你有關你個案的最新發展嗎？請勾一空格。

- 很好 差
 好 很差
 未決的 不合用 - 一次過的簡短諮詢

Q5. 我們留心聆聽你需要講述的事件嗎？請勾一空格。

- 很好 差
 好 很差
 未決的

Q6. 整個諮詢過程中，我們平等對待你嗎？請勾一空格。

是 否 不知道

Q6a. 假如你相信你受到不平等對待是因為，例如：少數民族背景、性別、宗教或其他理由，請簡述事件發生的經過。

Q7. 假如有人需要法律援助或諮詢，你會否推薦我們給他們呢？請勾一空格。

一定會 未必會
 可能會 一定不會
 未決的

Q7a. 請提供理由支持你在第七題所選擇的答案。

Q8. 經我們提供諮詢後，你個案的結果好些、差些或一樣呢？請勾一空格。

好過 一樣 差過

Q9. 請告訴我們你從那裡獲知我們機構的資料，及初次與我們接觸你感到容易或有困難。

Q10. 你有沒有更多的意見或提議，使我們改良現有的諮詢服務？如有需要，請用另一張紙繼續寫你的意見。

多謝你完成這份問卷。你的回應完全是保密的。但是，假如你希望我們聯絡你，作再進一步討論你提出的問題，請將你的姓名及地址填妥在下列橫線上。

假如你不需要我們聯絡你，請留空下列部份。

姓名 _____

地址 _____
