

致：親愛的客戶，

為了持續提供更好的居民巴士服務，並符合各住戶對我們的期望，為此我們希望能了解住戶對本公司整體的印象觀感，以便發掘出實際問題，能對問題有確切實際行動及改善，特執行客戶滿意度調查，期待透過本問卷能獲得你(妳)寶貴的建議與指教。

屋苑名稱: 大埔花園
姓名: [REDACTED]
聯絡電話: [REDACTED]

屋苑代表簽名: [REDACTED]
屋苑代表蓋章: [REDACTED]

屋苑穿梭巴士：

車身整潔：非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣
車廂整潔：非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣
車內空調：非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

車長：

服務態度：非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣
駕駛態度：非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

你對本公司提供的服務『問題回覆效率』是否感到滿意？

非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

你對本公司提供的服務『處理特發情況效率』是否感到滿意？

非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

你對本公司提供的服務『車輛維修』是否感到滿意?

非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

你對本公司提供的服務『替補車輛』是否感到滿意?

非常滿意 滿意 一般 不合格 惡劣

如回答不合格或惡劣，煩請說明原因

其他意見：

於提供日常服務前，車長已完成檢查車身，車廂內所有設施是否安全、整潔等而令顧客獲得優質服務。

另外車長對乘客態度友善，如老人家上落時都稱「慢慢，不用急」，這令顧客非常滿意。

車長的行車態度給予顧客安全感是最為令大埔花園顧客滿意的。

最後我們十分感謝閣下的意見。