申请人满意度评价表

尊敬的申请人您好!

欢迎您参加这次问卷调查。问卷调查全部为单选题，请对卷中所列问题依据您的理解和实际体验选择。您的个人信息和所填写资料我们将严格保密。我们将根据您的意见和建议改进我们的工作，感谢您的支持合作!

填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 办理事项 |  |
| 办理部门 |  |
| 办理时间 |  |
| 申请人信息 | 姓名 |  |
| 联系地址 |  |
| 联系电话 |  |
| 电子邮箱 |  |
| 评价内容 | 1、您对我们在办事流程方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 2、您对我们在履行服务承诺(在承诺的时限内办结业务、履行一次性告知等)方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 3.您对我们办事方便程度、有效指引群众方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 4.您对我们在配套服务和办事效率(等候时间等)方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 5.您对我们落实首问负责制方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 6.您对我们依照法律、法规、规章收费方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 7.您对导游资格证考试过程的公平性方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 8.您对导游资格证考试的组织和安排是否满意？ | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 9.您对我们政务公开的内容和方式(网站、热线电话、纸质服务指引、流程上墙等)是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 10.您对我们在解决“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 11.您对我们咨询和投诉处理情况方面是否满意? | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 12.您对网上申请填报、网上成绩查询的业务功能方便程度是否满意？ | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 13.您对我们工作人员的业务水平是否满意？ | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 14.您对我们工作人员的仪容仪表、用语规范、礼貌、亲切方面是否满意？ | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 15.您对我们工作人员在履行岗位职责方面是否满意？ | □非常满意 □满意□不满意 □不了解 |
| 其他意见和建议 |  |
| 抽查回访记录 | 抽查回访时间 |  |
| 抽查回访人 |  |
| 抽查回访方式 |  |
| 抽查回访结果 |  |

说明：

1. 本评价表由申请人在审批事项办结后填写，并现场反馈至省级旅游行政部门。
2. 对不方便现场反馈的，可向文化和旅游部监督举报投诉机构反映，地址：北京市东城区建国内大街甲9号，邮编100740。
3. 申请人也可在文化和旅游部网站下载该表格，填写完成后反馈至cnta\_rcc@126.com邮箱。
4. 举报投诉机构根据申请人所填写的评价表，定期进行实地或电化随机抽查回访。