

附件

问卷调查

为进一步提升国家食品药品监督管理总局行政受理服务大厅（以下简称“大厅”）服务水平，持续推进全口径、高标准、专业化、信息化的受理目标，深入推动“互联网+政务服务”，创新政务服务管理，优化一个窗口受理，更好地服务行政相对人，2017年6-7月，我们在全系统范围内开展为期两个月的大厅服务情况问卷调查。

请您在百忙之中对我们的工作给予客观评价，提出宝贵的意见和建议。

感谢您的支持与配合！

国家食品药品监督管理总局

行政受理服务大厅

2017年6月1日

（问卷调查表详见背面）

一、基本情况

1、您的性别：☐男 ☐女

2、您的年龄：☐30岁以下 ☐30岁-60岁 ☐60岁以上

3、您的学历：☐专科及以下 ☐本科 ☐研究生及以上

4、您所在单位性质：

☐生产企业 ☐代理机构 ☐医疗机构 ☐科研单位

☐行业协会 ☐其他：_____

5、您办理的业务类别（可多选）：

☐药品 ☐医疗器械 ☐化妆品 ☐保健食品

☐特殊食品 ☐中药品种保护 ☐特殊药品 ☐GCP/GLP

☐制证送达 ☐技术/法规咨询 ☐其他：_____

二、大厅服务

1、您对大厅取号服务的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

2、您对大厅工作人员按时到岗的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

3、您对大厅工作人员仪容仪表的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

4、您对大厅工作人员服务态度的评价是：

☐积极主动、热情周到 ☐消极懒散、敷衍了事

☐其它情况，请注明：_____

5、您对大厅工作人员服务过程的评价是：

☐业务熟练、态度友好 ☐业务不熟练、态度友好

☐业务熟练、态度不友好 ☐业务不熟练、态度不友好

6、您对大厅工作人员**办事效率**的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

7、您对大厅窗口工作人员**受理业务**的评价是：

☐非常熟练 ☐较为熟练 ☐不熟练

☐其它情况，请注明：_____

8、您对大厅窗口**现场咨询**（含受理、审评、法规、制证等）**服务质量**整体评价是：

☐业务熟练、态度友好 ☐业务不熟练、态度友好

☐业务熟练、态度不友好 ☐业务不熟练、态度不友好

9、您对大厅**引导服务**的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

10、您对大厅**设施设备**的总体评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

11、您对大厅**环境清洁、安全保障**方面的总体评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

12、您对大厅的**便民服务**的评价是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

13、您对大厅的**总体评价**是：

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

14、您对大厅服务是否曾投诉；如果有，您对**投诉处理**的评价是：
☐有 ☐没有

☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意，原因是：_____

三、其他方面

1、关于业务注册相关行政受理、技术审评、行政审批、制证送达、政策法规方面的咨询，您最常采用的方式是（可多选）：

☐现场 ☐电话 ☐网络 ☐信函 ☐公文 ☐其他：_____

2、大厅工作人员是否存在“吃拿卡要”现象：

☐没有 ☐有但不严重

☐有且严重，请注明：_____

3、大厅窗口工作人员上班时间是否做与上班无关的事：

☐没有 ☐有但不严重 ☐有且严重

4、大厅工作人员是否存在“搪塞敷衍”现象：

☐没有 ☐有但不严重 ☐有且严重

四、意见建议

您对大厅建设、受理服务、便民利民方面的意见和建议：

填表时间 2017 年 月 日