

国家食品药品监督管理总局行政事项受理服务和投诉举报中心

食药监受理和举报函（2017）95 号

关于协助总局行政受理服务大厅 开展问卷调查工作的函

中国香料香精化妆品工业协会：

为落实“互联网+政务服务”相关工作任务，进一步提高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，了解行政相对人对大厅服务的需求，切实提升食品药品监管政务服务的质量和实效，我中心拟开展为期两个月的大厅服务满意度问卷调查，特商请支持协助以下工作：

一、请于 6 月 1 日至 7 月 31 日期间向相关企业发放调查问卷并完成回收工作。调查问卷发放和回收采用纸质版和电子版均可。欢迎利用新媒体推广宣传，扩大调查问卷的覆盖面。专用邮箱（cfdasldtwjdc@126.com）可用于调查问卷获取和回收。

二、问卷调查结束，请做好基础数据的统计分析工作，并于 8 月 15 日前将相关结果反馈我中心。

感谢对我们工作的大力支持！

联系人：王特、张怀宇

联系电话：88331854、88331855

13621005486、13264229002

附件：问卷调查

国家食品药品监督管理总局
行政事项受理服务和投诉举报中心

2017年6月7日



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