

早期学习和保育部 (DELIC) 的使命是促进协调一致、文化适宜、以家庭为中心的服务，识别并尊重所有儿童、家庭以及早期学习和保育专业人员的需求。客户服务关键绩效指标 (KPM) 报告是我们的使命中不可缺少的一部分。本报告中提供的调查结果将有助于 DELIC 更好地为俄勒冈人服务。

## 客户服务调查

开展 DELIC 客户服务调查，这是本州机构应当遵守的要求。这项调查还包括了解 DELIC 工作人员的想法和优先事项。

按照俄勒冈州行政服务部 (DAS) 的要求，俄勒冈州所有州机构在客户服务调查中包括六个主题：

- 及时性；
- 准确性；
- 有用性；
- 信息可达性；以及
- 整体服务。

DELIC 员工在调查中增加的以下客户服务主题：

- 便利性；
- 沟通能力；
- 鼓励参与；
- 传递礼貌和尊重；
- 响应能力；以及
- 全程跟进。

DELIC 针对 DAS 要求的主题，将目标设定为 75% 的客户对 DELIC 客户服务的满意度为“良好”或“优秀”。2024 年调查结果表明，70% 的客户对整体服务质量的满意度为“良好”或“优秀”。

2024 年 8 月 1 日至 8 月 30 日，我们与 DELIC 的四个客户群体共享了客户服务调查：

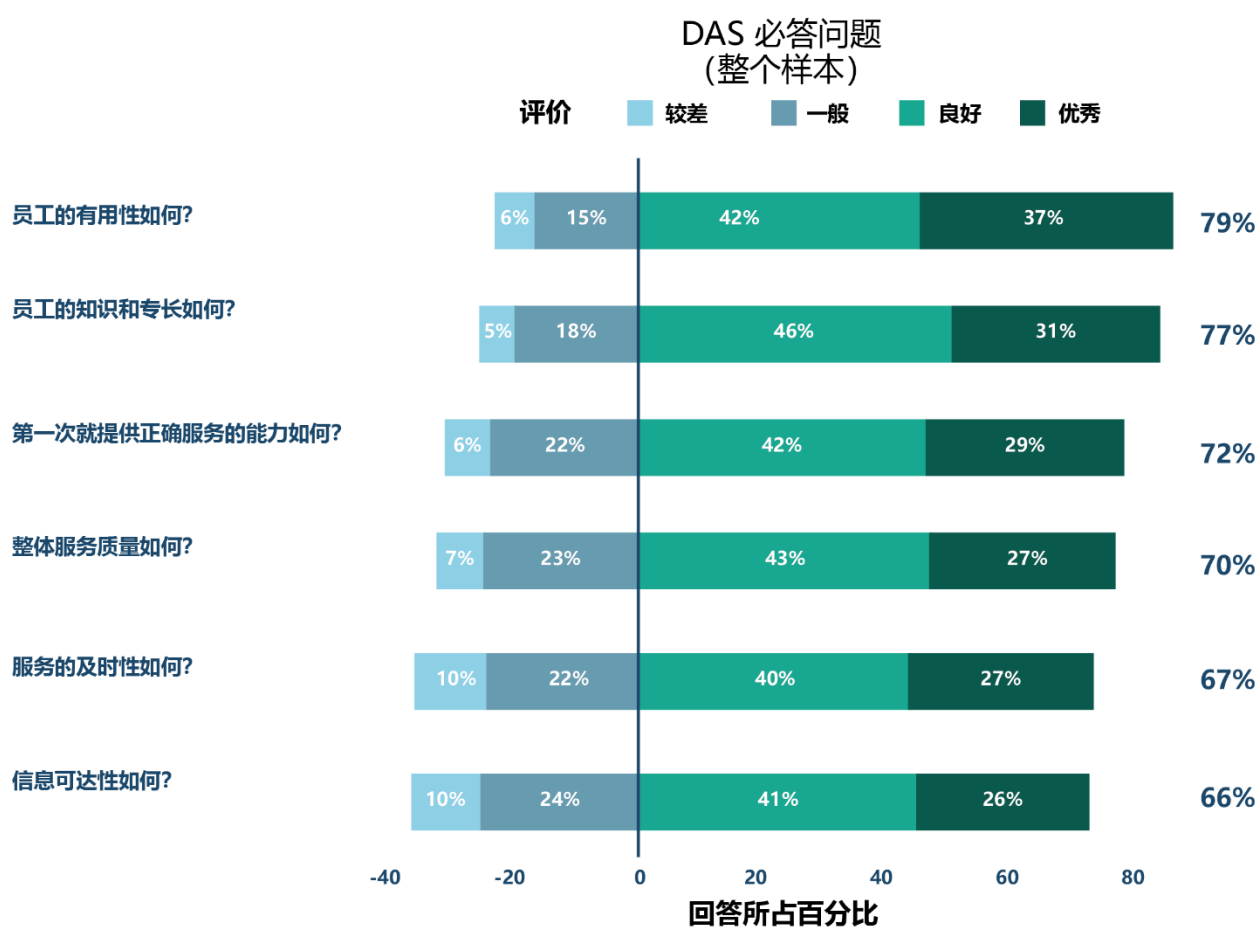
- 直接保育提供者；
- 部落组织；
- 签约的外部合作伙伴；以及
- 地区服务提供者。

本调查提供英语、西班牙语、越南语、俄语、简体中文、阿拉伯语和索马里语版本，有 384 人参加了本调查。其中，296 名受访者表示，他们去年与 DELC 有过接触。调查结果以这 296 名受访者的答复为依据。

受访者回答了他们与 DELC 的关系。受访者可以选择适用于自己的所有客户群体。总共有 199 名受访者 (67%) 选择了直接保育提供者，128 名受访者 (43%) 选择了地区服务合作伙伴，26 名受访者 (9%) 选择了签约的外部合作伙伴，还有 6 名受访者 (2%) 选择了部落组织。55% 的受访者参加了就业相关托儿计划 (ERDC)，31% 的受访者参加了学前承诺计划 (PSP)。55.4% 的受访者表示自己的工作地点在城市社区，43% 的受访者表示自己的工作地点在农村，9% 的受访者表示自己的工作地点在全州各地，6% 的受访者表示自己在偏远地区工作，3% 的受访者表示自己在部落工作。

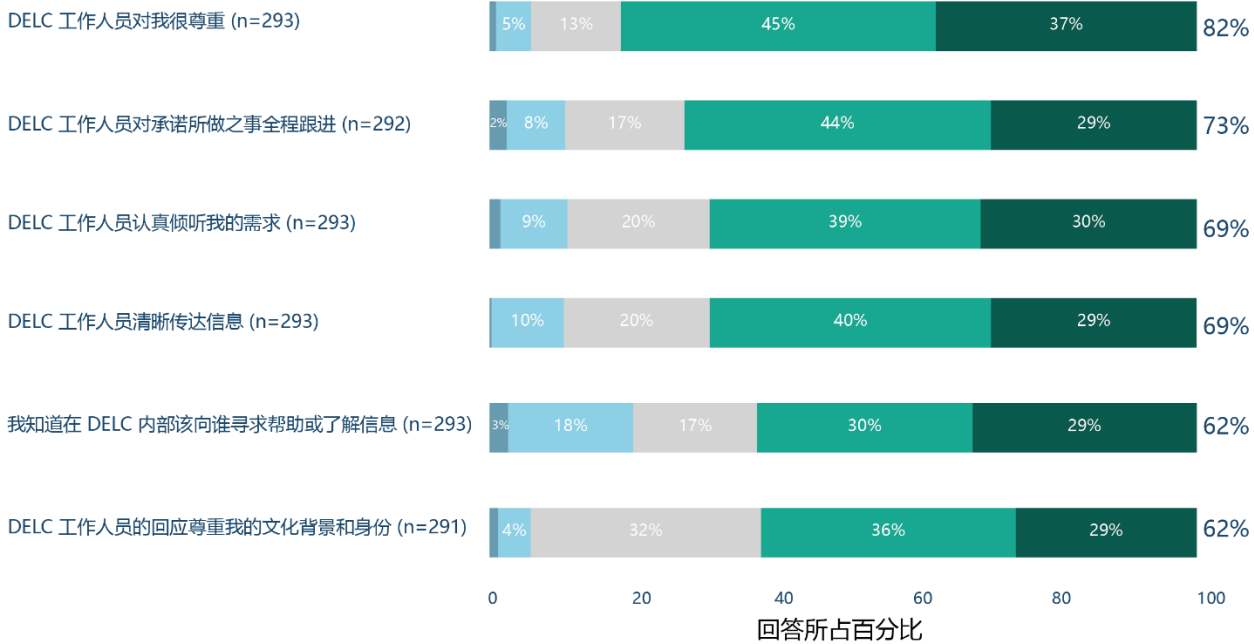
## 调查结果

### 客户服务领域



## 补充问题 (整个样本)

评价 ■ 强烈反对 ■ 反对 ■ 既不赞同也不反对 ■ 赞同 ■ 强烈赞同



本调查包括两个开放式问题：“你认为哪些方面做得好？”以及“你认为哪些方面 DELC 可以做得更好？”。针对这两个开放式问题的回答，受访者提及最多的是“及时性”。针对提问“你认为哪些方面做得好？”，除了“及时性”，紧随其后的是“有用性”和“响应能力”。针对提问“你认为哪些方面 DELC 可以做得更好？”，除了“及时性”，紧随其后的是“沟通能力”和“信息可达性”。

## 便利性

便利性是指信息、互动和服务易于触达、获取或使用。91% 的受访者表示，DELC 能够满足他们对便利性的需求。对便利性的需求未得到满足的受访者表示，他们需要“无障碍格式的材料”和“以简化、通俗的语言提供的信息”。

## 要点

- DELC 的客户服务优势包括有用性、知识和专长，以及礼貌和尊重。
- 客户指出了 DELC 需要改进客户服务中的哪些方面，包括信息可达性、及时性、倾听需求、清晰的沟通、知道该联系谁，以及尊重文化背景。
- 调查结果表明，不同客户群体的客户服务体验各不相同。

完整报告有英文版。如需其他语言的完整报告副本，请发送电子邮件 [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov)。

## 建议和后续措施

DELC 致力于提供优质的客户服务。DELC 客户服务调查的关键要点与 DELC 的战略计划 [Growing Oregon Together \(GOT\)](#) (俄勒冈州共同成长) 和 DELC 的 [Diversity, Equity, and Inclusion \(DEI\) Action Plan](#) (多元化、公平性和包容性行动计划) 相关。客户服务调查提供的建议包括继续开展这些计划中所述的工作。

相关目标包括 GOT 的目标“发展和改善运营基础，为俄勒冈人提供高效服务”，以及 DEI 行动计划的目标“在跟踪可衡量目标的同时，提高服务和计划的质量，增加获取服务和计划的机会”。具体如何实现这些目标：

- 制定、发布和维护正式的政策、流程、程序和服务目录；
- 执行持续和透明的政策以及按时支付补助金和合同款项，履行承诺；
- 建立并实施包容性客户服务培训；以及
- 构建、维护和监测执行一整套战略性绩效指标，推动业务达到卓越标准。

另一个相关目标是 DEI 行动计划的目标，即“加强 DELC 的内部关系以及与所有社区的外部关系”。为了实现此目标，我们需要：

- 开发适宜的工具，以便持续一致、及时共享相关信息；以及
- 考虑读者的阅读水平，提供多种语言版本，增加沟通的便利性。

为了对调查结果做出回应，建议 DELC 员工成立一个内部工作组，根据调查结果确定改进客户服务的方法。此工作组应当：

- 得到研究、分析和数据 (RAD) 办公室成员的支持，以便理解调查结果与其业务领域的关系；以及
- 反思调查结果，制定解决方案，并实施有针对性的行动计划。

DELC 的业务团队为客户提供最直接的支持，因此在制定客户服务目标时，RAD 办公室将优先考虑和支持业务团队。

完整報告有英文版。如需其他語言的完整報告副本，請發送電子郵件 [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov)。

## 致谢

感谢受访者参加 DELC 的首次客户服务调查，并且为 DELC 提供宝贵的意见和反馈。非常感谢您的配合和协作。