

第五章

第五章

跟進行動

建立機制，鼓勵主要目標讀者直接作出回應、處理各種查詢及評估報告的成效，是良好的跟進安排。讀者的回應有助機構檢討，以期下次擬備報告時有所改進。

1. 誠邀讀者回應

誠邀讀者回應的方法有多種，包括：

- 在報告加插回應卡，請讀者就有關問題作出回應；
- 在報告刊印聯絡人的姓名及

地址，鼓勵讀者以書面或電話作出回應；及

- 以小組或個人形式與相關讀者進行正式或非正式討論，以爭取回應。

以下是一些回應卡的例子，可供參考。

請傳真 或寄回

請在貴公司日後寄出報告的名單上加入／刪除／更改本人的資料。

姓名 _____
地址 _____

郵政編號 _____
電郵地址 _____

本人是
☐ 英國電訊公司的僱員
☐ 英國電訊公司的股東
☐ 英國電訊公司的客戶
☐ 環境界專業人士
☐ 其他(請註明)

我們希望持續改善環保工作報告的質素。今年，我們特別革新報告的內容，首次將

健康和安全特刊加入報告內。歡迎你就以下各項給予寶貴意見，圈出你的選擇。謝謝！

對於以下各項，你的評價是： ☹️ ☺️ ☺️

你對報告的整體評價如何？ 1 2 3 4 5

報告的內容是否全面？ 1 2 3 4 5

報告的風格如何？內容是否清晰？ 1 2 3 4 5

報告的設計如何？ 1 2 3 4 5

本公司的環境表現如何？ 1 2 3 4 5

本公司的健康及安全計劃如何？ 1 2 3 4 5

我們該如何改善環保工作報告？ _____

其他意見 _____

請寄回：BT Environment Unit (英國電訊公司環境組)
PP A223, North Star House, North Star Avenue,
Swindon, SN2 1BS
傳真至：01793 544779 (國外 +44 1793 544779)
致電 00800 731 24203 (國外 +44 1793 544279)

你亦可在互聯網上遞交，網址是：
<http://www.bt.com/world/cociety/reports>

樣本摘自英國電訊公司「1998年環境表現報告」(譯本)

請發表意見，以便中電日後作出改進：

您認為報告提供的資料是否有用？ ☐ 是 ☐ 否

您認為報告的內容是否淺白？ ☐ 是 ☐ 否

您認為報告的表達方式是否清晰？ ☐ 是 ☐ 否

你認為報告摘要是否有用？ ☐ 是 ☐ 否

請就改進報告的表達方式提出意見。

您認為報告能否令您加深了解中電的環保、健康及安全表現？

☐ 能 ☐ 不能

您希望報告增加哪方面的題目呢？

其他建議／意見：

請您對報告作出整體評價

☐ 劣 ☐ 可 ☐ 良 ☐ 甚佳 ☐ 優

填妥後，請郵寄或傳真至 (852) 2678 8361。

謝謝！

樣本摘自香港中電控股「1997年環境、健康及安全檢討報告」

2. 評估報告的成效

機構在每一份報告出版後評估其成效，至為重要，有助日後改進報告的質素。

評估項目可包括：

- 讀者的回應及關注事項；
- 檢討報告的風格和內容，以配合種種改變，包括讀者的期望及機構的政策、服務和運作；及
- 評估如何達到編製報告的既定目標。