

经济局

2014 年满意度调查结果

1. 调查简介:

按照《服务承诺认可制度》关于“收集服务对象的意见”的规定公共部门应就所推行的服务设立收集服务对象意见的机制,以掌握服务对象的意见,及达致持续改善。

是次市民满意度调查由 2014 年 2 月开始至 8 月 11 日期间进行调查。

《服务满意度调查问卷》于 2014 年 2 月开始于本局位于南湾国际银行大厦二楼及三楼的各服务柜台放置空白问卷,让市民自愿式填写问卷,并于同年的 7 月 29 日至 8 月 11 日期间派员于本局各对外办公地点进行拦截式面对面直接问卷调查,调查主要就本局对内及对外共 42 项服务进行满意度调查,以作为服务承诺认可制度中收集市民意见回馈的措施,透过收集市民对服务的评价,用以检讨服务质量,达致持续改善的目的。

2. 调查结果:

一般公共服务				
回收有效问卷数		18		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.366	4.500	0.650
	服务地点		4.214	0.975
	联络方法		4.385	1.121
员工服务	服务态度	4.5	4.625	0.500
	专业程度		4.250	0.683
	服务效率		4.500	0.516
	服务主动性		4.625	0.500
环境设备	舒适程度	4.481	4.500	0.519
	设施配置		4.462	0.519
内部流程	等候时间	4.532	4.750	0.447
	简捷程度		4.375	0.806
	公平性		4.467	0.516
服务效果	符合使用目的	4.438	4.438	0.892

服务信息	信息公开	4.433	4.467	0.640
	信息正确		4.400	0.632
电子服务	电子服务范围足够性	4.143	4.200	0.837
	电子服务满意程度		4.000	1.414
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.286	4.300	0.675
	指标满意度		4.400	0.894
	指标清晰度		4.167	0.983
整体服务满意度		4.563	4.563	0.512

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		475		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.34	4.425	0.703
	服务地点		4.209	0.853
	联络方法		4.387	0.714
员工服务	服务态度	4.516	4.532	0.635
	专业程度		4.516	0.629
	服务效率		4.538	0.632
	服务主动性		4.477	0.689
环境设备	舒适程度	4.361	4.38	0.759
	设施配置		4.341	0.753
内部流程	等候时间	4.439	4.47	0.715
	简捷程度		4.423	0.746
	公平性		4.422	0.754
服务效果	符合使用目的	4.478	4.478	0.658
服务信息	信息公开	4.334	4.313	0.786
	信息正确		4.356	0.766
电子服务	电子服务范围足够性	4.204	4.188	0.714
	电子服务满意程度		4.226	0.682
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.458	4.403	0.679
	指标满意度		4.494	0.608
	指标清晰度		4.483	0.613
整体服务满意度		4.401	4.401	0.669

福利性公共服务				
回收有效问卷数		359		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.598	4.640	0.586
	服务地点		4.542	0.720
	联络方法		4.612	0.602
员工服务	服务态度	4.735	4.780	0.466
	专业程度		4.751	0.489
	服务效率		4.713	0.576
	服务主动性		4.693	0.541
环境设备	舒适程度	4.600	4.640	0.546
	设施配置		4.558	0.640
内部流程	等候时间	4.602	4.662	0.647
	简捷程度		4.557	0.716
	公平性		4.584	0.680
服务效果	符合使用目的	4.662	4.662	0.578
服务信息	信息公开	4.531	4.503	0.705
	信息正确		4.560	0.644
电子服务	电子服务范围足够性	4.322	4.302	0.809
	电子服务满意程度		4.358	0.759
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.584	4.566	0.686
	指标满意度		4.613	0.618
	指标清晰度		4.583	0.642
整体服务满意度		4.627	4.627	0.525

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次的问卷调查结果，我们可以得出结论，调查之服务对象，总体而言，对本局提供的各项服务是满意的。2014年调查的各项服务指标满意度平均数在“满意”值区间，此外，“十分不满意”及“不满意”的总人数值仅占所收问卷的一小部分，比例不算高。

然而，市民就是次的满意度调查中，亦提供了宝贵的意见，例如：泊车位不足、办公时间不够弹性、中午时段希望可继续办公、多设收件的业务处、工作人员态度未够诚恳、等候审批的时间长、电子服务范围足够性未够完善、信息公开不足等，针对上述的种种意见，本局各相关附属单位随即作出深入的调查研究并立刻采取相对的改善措施。

4. 改善措施及建议

▲车位不足问题：由于本局位处南湾中区繁忙地段的大楼内，附近虽设有多个公共停车场，但仍无法满足办理本局服务者停泊车辆的需求，车位不足在本局的范畴内虽未能解决，然而本局仍会于自身服务方面作出适当的调整，尽量优化及加快处理进程，让市民可于短时间内完成办理手续；

▲办公时间不够弹性问题及多设收件的办事处：本局除了位于南湾国际银行大厦内的办公地点外，设于黑沙湾政府综合服务大楼J区亦可办理本局多项的申请手续及咨询，本局将研究于黑沙湾政府综合服务大楼J区内增设服务项目及加强宣传该区现有提供的各项服务项目，让市民大众可因应自身的方便，选择合适的地点办理手续或咨询；

▲中午时段继续办公的问题：本局于黑沙湾政府综合服务大楼J区的服务时间为早上9时至下午18:00时，中午时段继续为市民办公；

▲工作人员态度未够诚恳：本局前线工作人员大部分均已接受“前线服务人员培训”，明白对待客人应有的工作态度，各相关面向市民的服务单位，亦会严格督促有关员工，于工作时间应保持专业、有礼及勤谨的服务态度；

▲等待审批的时间长：相信是个别申请人对本局申请流程不了解，又或者是申请人未及时补正文件所致。市民可透过网页、电话咨询及亲临讲解获得有关申请流程等信息；

▲信息公开不足：由于某些项目的申请数据涉及个人资料，为保护申请者的个人资料，倘查询人需进一步获取较私隐的数据，则需亲临本局查询。本局对某些新增的项目会举办面向公众的讲解会，并应各大商会或团体的邀请专场讲解会及宣传活动，向各界别人士宣传及推广项目的内容。为方便公众获取本局的信息，相关数据均上载到本局及政府入口网站，供公众参阅。同时，亦印制小册子等供市民免费索取查阅，此外，市民亦可透过电话、传真或电邮向本局相关附属单位查询所有有关申请项目的信息。

本局将每年继续以问卷的形式收集意见；同时，亦按照「公共服务评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善本局的服务质素。

● 满意度调查趋势分析（与 2013 年比较）

调查因素	2013	2014	与 2013 年比较
方便程度	4.113	4.449	+0.336
员工服务	4.324	4.608	+0.284
环境设备	4.154	4.463	+0.309
内部流程	4.271	4.508	+0.237
服务效果	4.219	4.555	+0.336
服务信息	0	4.421	0
电子服务	0	4.262	0
服务承诺	4.182	4.503	+0.321
整体服务	4.233	4.498	+0.265

由于 2014 年与 2013 年的调查问卷内容有所不同，调查因素由 2013 年的 7 个调查因素增设到 2014 年的 9 个调查因素，故两年只能以 7 个调查因素作比对。比较两年的调查因素，2014 年均有明显升幅，2014 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意水平，当中尤以“员工服务”得分 4.608 分（即 92.16 分）为是次调查的最高分数，相对 2013 年上升了 5.68%。而比对两年的调查因素，升幅最多的是“方便程度”和“服务效果”平均升幅 6.72%，其次是“服务承诺”（升幅 6.4%）、“环境设备”（升幅 6.18%）、“员工服务”（升幅 5.68%）、“整体服务”（升幅 5.3%）及“内部流程”（升幅 4.74%）。而 2014 年新增的两项调查因素“服务信息”（项目：信息公开、信息正确）得分 4.421（88.42 分）及电子服务（项目：电子服务范围足够性、电子服务满意程度）得分 4.262（85.24 分）均为满意水平。

纵观 2014 年的服务满意度调查，各项的满意度因素均较 2013 年有所上升，然而，本局仍会慎重参考受访者的意见，采取具针对性的措施来完善服务，以达致不断优化服务质素的目的，每一份调查问卷中市民所提到的意见，均为宝贵及具参考价值的。