

# 经济局

## 2019 年满意度调查结果

### 1. 调查简介

按照《公共服务及组织绩效评审制度》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 2019 年 2 月开始至 12 月期间进行调查。《服务满意度调查问卷》于所述期间放置于本局位于南湾国际银行大厦二楼、三楼及黑沙环政府综合服务大楼（J 区）的各服务柜台，让市民自愿式填写问卷，主要就本局对内及对外共 40 项服务进行满意度调查，以作为公共服务及组织绩效评审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		2		
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	4.600	4.500	0.707
	服务地点		5.000	-----
	联络方法		4.500	0.707
员工服务	服务态度	4.571	5.000	-----
	专业程度		4.500	0.707
	服务效率		4.500	0.707
	服务主动性		4.500	0.707
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----
	设施配置		-----	-----
内部流程	等候时间	4.000	4.000	-----
	简捷程度		4.000	-----
	公平性		4.000	-----
服务效果	符合使用目的	4.500	4.500	0.707
服务信息	信息公开	4.333	4.000	-----

	信息正确		4.500	0.707
电子服务	电子服务范围足够性	5.000	5.000	-----
	电子服务满意程度		5.000	-----
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.667	5.000	-----
	指标满意度		5.000	-----
	指标清晰度		4.000	-----
整体服务满意度		4.500	4.500	0.707

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		167		
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	4.826	4.862	0.424
	服务地点		4.790	0.558
	联络方法		4.826	0.478
员工服务	服务态度	4.897	4.898	0.341
	专业程度		4.886	0.387
	服务效率		4.904	0.334
	服务主动性		4.898	0.359
环境设备	舒适程度	4.778	4.784	0.602
	设施配置		4.772	0.618
内部流程	等候时间	4.808	4.820	0.552
	简捷程度		4.814	0.461
	公平性		4.788	0.561
服务效果	符合使用目的	4.868	4.868	0.404
服务信息	信息公开	4.847	4.832	0.448
	信息正确		4.862	0.379
电子服务	电子服务范围足够性	4.680	4.679	0.861
	电子服务满意程度		4.681	0.928
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.822	4.809	0.606
	指标满意度		4.826	0.612
	指标清晰度		4.832	0.608
整体服务满意度		4.851	4.851	0.436

福利性公共服务				
回收有效问卷数		236		
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	4.565	4.537	0.664
	服务地点		4.535	0.681
	联络方法		4.623	0.571
员工服务	服务态度	4.736	4.765	0.435
	专业程度		4.740	0.487
	服务效率		4.731	0.500
	服务主动性		4.709	0.510
环境设备	舒适程度	4.547	4.555	0.645
	设施配置		4.538	0.669
内部流程	等候时间	4.619	4.621	0.653
	简捷程度		4.622	0.691
	公平性		4.613	0.695
服务效果	符合使用目的	4.638	4.638	0.638
服务信息	信息公开	4.586	4.546	0.671
	信息正确		4.626	0.598
电子服务	电子服务范围足够性	4.344	4.306	0.874
	电子服务满意程度		4.392	0.800
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.485	4.442	0.706
	指标满意度		4.513	0.684
	指标清晰度		4.505	0.696
整体服务满意度		4.560	4.560	0.598

### 3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次问卷调查所得的结果显示, 受访者对本局的服务均在“满意”值区间, 同时, 调查亦收到市民对本局服务地点及服务流程等方面的意见。

关于服务地点的建议, 除了本局的办公地点外, 本局亦设有多个服务地点, 为市民提供各项计划的查询及收件服务, 并已开通了微信服务号(“经济局服务在线” / “DSEONLINE”), 供市民办公时间内进行在线查询。此外, 市民可透过本局网页的“送服务上门”预约服务, 预约企业联络员亲临企业的营运地点, 提供所需服务。同时, 本局会继续优化电子服务, 为市民提供更安全、更到位的服务。对于服务流程的建议, 本局会持续检讨及优化服务流

程，以提升市民的满意度。

#### 4. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局持续推出多项电子服务改善措施；市民可透过澳门政府服务手机应用程序、政府入口网站及本局网站查询有关申请手续的进度。
- 联络方法及服务信息：市民可透过电邮、电话、传真、WhatsApp 及 Wechat 在线查询服务和亲临本局等多种途径与本局联系，令部门与企业之间的沟通更直接及时。本局持续加强各项计划的宣传及推广，如透过电视广告、电视节目进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 方便程度和服务地点：继续深化“送服务上门”措施，且不断扩充服务地点。
- 服务态度方面，本局已要求人员耐心解答市民的查询，让市民了解服务的程序和手续，同时，为提升人员的服务质素，亦已安排人员参加培训。
- 内部流程方面：持续完善各项计划的行政手续，以及加强政府部门间的信息互联，从而达到至便民简政。

#### 5. 满意度调查趋势分析（与 2018 年比较）

##### 5.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2018 年 (去年)		2019 年 (本年度)		
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分	
方便程度	服务时间	5.000	5.000	4.600	4.500	
	服务地点		5.000		5.000	
	联络方法		5.000		4.500	
员工服务	服务态度	5.000	5.000	4.571	5.000	
	专业程度		5.000		4.500	
	服务效率		5.000		4.500	
	服务主动性		5.000		4.500	
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----	-----	
	设施配置		-----		-----	
内部流程	等候时间	-----	-----	4.000	4.000	
	简捷程度		-----		4.000	4.000
	公平性		-----		4.000	4.000
服务效果	符合使用目的	5.000	5.000	4.500	4.500	
服务信息	信息公开	5.000	-----	4.333	4.000	

	信息正确		5.000		4.500
电子服务	电子服务范围 足够性	5.000	5.000	5.000	5.000
	电子服务满意 程度		5.000		5.000
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.667	5.000	4.667	5.000
	指标满意度		5.000		5.000
	指标清晰度		4.000		4.000
整体服务满意度		5.000	5.000	4.500	4.500

调查因素	2018年(去年)	2019年(本年度)	与2018年比较
方便程度	5.000	4.600	-0.4
员工服务	5.000	4.571	-0.429
环境设备	-----	-----	-----
内部流程	-----	4.000	-----
服务效果	5.000	4.500	-0.5
服务信息	5.000	4.333	-0.667
电子服务	5.000	5.000	-----
服务承诺	4.667	4.667	-----
整体服务满意度	5.000	4.500	-0.5

比较2018年与2019年，其中“方便程度”、“员工服务”、“服务效果”、“服务信息”及“整体服务满意度”的满意度均出现下降，为此，本局将持续优化服务流程，加强电子化服务及员工培训等，以提升整体服务素质。

## 5.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2018年(去年)		2019年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.940	4.964	4.826	4.862
	服务地点		4.892		4.790
	联络方法		4.964		4.826
员工服务	服务态度	4.979	4.975	4.897	4.898
	专业程度		4.975		4.886
	服务效率		4.988		4.904
	服务主动性		4.976		4.898

环境设备	舒适程度	4.976	4.976	4.778	4.784
	设施配置		4.976		4.772
内部流程	等候时间	4.964	4.963	4.808	4.820
	简捷程度		4.964		4.814
	公平性		4.963		4.788
服务效果	符合使用目的	4.964	4.964	4.868	4.868
服务信息	信息公开	4.970	4.975	4.847	4.832
	信息正确		4.964		4.862
电子服务	电子服务范围 足够性	4.975	4.975	4.680	4.679
	电子服务满意 程度		4.974		4.681
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.963	4.962	4.822	4.809
	指标满意度		4.963		4.826
	指标清晰度		4.963		4.832
整体服务满意度		4.964	4.963	4.851	4.851

调查因素	2018年(去年)	2019年(本年度)	与2018年比较
方便程度	4.940	4.826	-0.114
员工服务	4.979	4.897	-0.082
环境设备	4.976	4.778	-0.198
内部流程	4.964	4.808	-0.156
服务效果	4.964	4.868	-0.096
服务信息	4.970	4.847	-0.123
电子服务	4.975	4.680	-0.295
服务承诺	4.963	4.822	-0.141
整体服务满意度	4.964	4.851	-0.113

比较 2018 年和 2019 年，全部调查因素的评分均有所下降，为此，本局将持续优化服务流程、改善服务区域的环境设备、加强电子化服务及员工培训等，以提升整体服务素质。

### 5.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2018年(去年)		2019年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.750	4.781	4.565	4.537
	服务地点		4.698		4.535
	联络方法		4.769		4.623
员工服务	服务态度	4.805	4.850	4.736	4.765
	专业程度		4.786		4.740
	服务效率		4.790		4.731
	服务主动性		4.793		4.709
环境设备	舒适程度	4.749	4.763	4.547	4.555
	设施配置		4.735		4.538
内部流程	等候时间	4.723	4.751	4.619	4.621
	简捷程度		4.705		4.622
	公平性		4.713		4.613
服务效果	符合使用目的	4.735	4.735	4.638	4.638
服务信息	信息公开	4.655	4.652	4.586	4.546
	信息正确		4.658		4.626
电子服务	电子服务范围 足够性	4.601	4.552	4.344	4.306
	电子服务满意 程度		4.655		4.392
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.702	4.632	4.485	4.442
	指标满意度		4.752		4.513
	指标清晰度		4.728		4.505
整体服务满意度		4.774	4.774	4.560	4.560

调查因素	2018年(去年)	2019年(本年度)	与2018年比较
方便程度	4.750	4.565	-0.185
员工服务	4.805	4.736	-0.069
环境设备	4.749	4.547	-0.202
内部流程	4.723	4.619	-0.104
服务效果	4.735	4.638	-0.097
服务信息	4.655	4.586	-0.069
电子服务	4.601	4.344	-0.257

服务承诺	4.702	4.485	-0.217
整体服务满意度	4.774	4.560	-0.214

比较 2018 年和 2019 年，全部调查因素的评分均有所下降，为此，本局将持续优化服务流程、改善服务区域的环境设备、加强电子化服务及员工培训等，以提升整体服务质素。

## 6. 总结

总结是次调查结果，受访的服务对象均满意本局提供的各项服务。相比 2018 年，2019 年三项公共服务中，“一般公共服务”、“监督、审批及执法性公共服务”及“福利性公共服务”评分均有轻微下降，因此，本局仍需持续在各个方面提升服务质素，以满足市民的需求。各项服务指标满意度平均数在“满意”值区间。每份调查问卷，均是宝贵及具参考价值的意见，本局各相关附属单位会认真参考受访者的意见，采取针对性的措施完善本局的各项服务，以达致不断优化服务质素的目的。同时，本局每年将继续以问卷的形式收集意见，并按照「公共服务及组织绩效评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。