

经济及科技发展局

2021 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 2021 年 1 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 45 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		1		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	----	----	----
	专业程度		----	----
	仪表外观		----	----
	服务态度		----	----
环境	方便程度	----	----	----
	环境舒适度		----	----
配套设施	硬件设备	----	----	----
	清晰指示		----	----
	一般设施配套		----	----
	支持性措施		----	----
	场所安全性		----	----
程序手续	流程顺畅	3.000	3.000	----
	服务效率		3.000	----
	服务效果		3.000	----
	公平性		3.000	----
服务信息	足够性	3.000	3.000	----

	取得信息的便捷性		3.000	----
	取得信息的准确性		3.000	----
	取得信息的实用性		3.000	----
	信息的保密性		3.000	----
服务保证	服务承诺全面性	3.000	3.000	----
	服务承诺指标明确性		3.000	----
	服务承诺指标满意度		3.000	----
	表达意见的渠道		3.000	----
电子服务	电子服务適切性	3.000	3.000	----
	电子服务方便性		3.000	----
	电子服务安全性		3.000	----
	电子服务足够性		3.000	----
	电子服务交流渠道足够性		3.000	----
绩效信息	足够性	3.000	3.000	----
	信息公布的渠道		3.000	----
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	3.000	3.000	----
整体服务	整体服务满意度	3.000	3.000	----

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		29		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.407	4.321	1.335
	专业程度		4.357	1.254
	仪表外观		4.556	1.013
	服务态度		4.393	1.257
环境	方便程度	4.187	4.077	1.262
	环境舒适度		4.296	1.171
配套设施	硬件设备	4.202	4.200	1.258
	清晰指示		4.080	1.320
	一般设施配套		4.269	1.079
	支持性措施		4.154	1.223
	场所安全性		4.308	1.050
程序手续	流程顺畅	4.245	4.185	1.302
	服务效率		4.214	1.343
	服务效果		4.286	1.357

	公平性		4.296	1.235
服务信息	足够性	4.245	4.143	1.268
	取得信息的便捷性		4.241	1.091
	取得信息的准确性		4.276	1.032
	取得信息的实用性		4.241	1.057
	信息的保密性		4.321	1.056
服务保证	服务承诺全面性	4.130	4.222	1.121
	服务承诺指标明确性		4.185	1.178
	服务承诺指标满意度		4.000	1.519
	表达意见的渠道		4.111	1.368
电子服务	电子服务適切性	3.808	3.808	1.386
	电子服务方便性		3.846	1.377
	电子服务安全性		3.923	1.262
	电子服务足够性		3.769	1.366
	电子服务交流渠道足够性		3.692	1.463
绩效信息	足够性	3.935	3.913	1.443
	信息公布的渠道		3.957	1.397
服务整合	跨部门程序优化/一窗式服务	3.957	3.957	1.430
整体服务	整体服务满意度	4.040	4.040	1.399

福利性公共服务				
回收有效问卷数		254		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.739	4.746	0.512
	专业程度		4.729	0.513
	仪表外观		4.723	0.546
	服务态度		4.760	0.513
环境	方便程度	4.663	4.649	0.577
	环境舒适度		4.676	0.578
配套设施	硬件设备	4.648	4.644	0.571
	清晰指示		4.644	0.625
	一般设施配套		4.640	0.593
	支持性措施		4.635	0.602
	场所安全性		4.679	0.555
程序手续	流程顺畅	4.698	4.690	0.571

	服务效率		4.689	0.592
	服务效果		4.705	0.530
	公平性		4.706	0.581
服务信息	足够性	4.689	4.675	0.642
	取得信息的便捷性		4.671	0.599
	取得信息的准确性		4.691	0.543
	取得信息的实用性		4.696	0.570
	信息的保密性		4.714	0.550
服务保证	服务承诺全面性	4.725	4.743	0.530
	服务承诺指标明确性		4.716	0.570
	服务承诺指标满意度		4.733	0.563
	表达意见的渠道		4.707	0.559
电子服务	电子服务適切性	4.656	4.645	0.580
	电子服务方便性		4.645	0.594
	电子服务安全性		4.684	0.597
	电子服务足够性		4.653	0.619
	电子服务交流渠道足够性		4.653	0.619
绩效信息	足够性	4.661	4.676	0.571
	信息公布的渠道		4.645	0.594
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	4.707	4.707	0.574
整体服务	整体服务满意度	4.733	4.733	0.518

3. 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，从而达至便民简政。

4. 满意度调查趋势分析（与 2020 年比较）

4.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2020 年 (去年)		2021 年 (本年度)	
		满意度 平均分	分项 得分	满意度 平均分	分项 得分
人员服务	服务主动性	5.000	5.000	----	----
	专业程度		5.000		----
	仪表外观		5.000		----
	服务态度		5.000		----
环境	方便程度	----	----	----	----
	环境舒适度		----		----
配套设施	硬件设备	----	----	----	----
	清晰指示		----		----
	一般设施配套		----		----
	支持性措施		----		----
	场所安全性		----		----
程序手续	流程顺畅	5.000	5.000	3.000	3.000
	服务效率		5.000		3.000
	服务效果		5.000		3.000
	公平性		5.000		3.000
服务信息	足够性	5.000	5.000	3.000	3.000
	取得信息的便捷性		5.000		3.000
	取得信息的准确性		5.000		3.000
	取得信息的实用性		5.000		3.000
	信息的保密性		----		3.000
服务保证	服务承诺全面性	5.000	5.000	3.000	3.000
	服务承诺指标明确性		5.000		3.000
	服务承诺指标满意度		5.000		3.000
	表达意见的渠道		----		3.000
电子服务	电子服务適切性	5.000	5.000	3.000	3.000
	电子服务方便性		5.000		3.000
	电子服务安全性		5.000		3.000
	电子服务足够性		5.000		3.000
	电子服务交流渠道足够性		5.000		3.000
绩效信息	足够性	5.000	5.000	3.000	3.000

	信息公布的渠道		5.000		3.000
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	5.000	5.000	3.000	3.000
整体服务	整体服务满意度	5.000	5.000	3.000	3.000

调查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	与2020年比较
人员服务	5.000	----	----
环境	----	----	----
配套设施	----	----	----
程序手续	5.000	3.000	-2.000
服务信息	5.000	3.000	-2.000
服务保证	5.000	3.000	-2.000
电子服务	5.000	3.000	-2.000
绩效信息	5.000	3.000	-2.000
服务整合	5.000	3.000	-2.000
整体服务	5.000	3.000	-2.000

比较2020年与2021年，各项指标的满意度均出现下降，为此，本局将持续优化服务，以提升整体服务素质。

4.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
人员服务	服务主动性	4.848	4.839	4.407	4.321
	专业程度		4.806		4.357
	仪表外观		4.806		4.556
	服务态度		4.938		4.393
环境	方便程度	4.698	4.710	4.187	4.077
	环境舒适度		4.688		4.296
配套设施	硬件设备	4.636	4.613	4.202	4.200
	清晰指示		4.742		4.080
	一般设施配套		4.645		4.269
	支持性措施		4.548		4.154
	场所安全性		4.633		4.308

程序手续	流程顺畅	4.617	4.625	4.245	4.185
	服务效率		4.656		4.214
	服务效果		4.688		4.286
	公平性		4.500		4.296
服务信息	足够性	4.591	4.594	4.245	4.143
	取得信息的便捷性		4.548		4.241
	取得信息的准确性		4.563		4.276
	取得信息的实用性		4.625		4.241
	信息的保密性		4.625		4.321
服务保证	服务承诺全面性	4.656	4.625	4.130	4.222
	服务承诺指标明确性		4.656		4.185
	服务承诺指标满意度		4.688		4.000
	表达意见的渠道		4.656		4.111
电子服务	电子服务適切性	4.327	4.344	3.808	3.808
	电子服务方便性		4.344		3.846
	电子服务安全性		4.438		3.923
	电子服务足够性		4.281		3.769
	电子服务交流渠道 足够性		4.226		3.692
绩效信息	足够性	4.438	4.469	3.935	3.913
	信息公布的渠道		4.406		3.957
服务整合	跨部门程序优化/一窗 式服务	4.677	4.677	3.957	3.957
整体服务	整体服务满意度	4.781	4.781	4.040	4.040

调查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	与2020年比较
人员服务	4.848	4.407	-0.44
环境	4.698	4.187	-0.51
配套设施	4.636	4.202	-0.43
程序手续	4.617	4.245	-0.37
服务信息	4.591	4.245	-0.35
服务保证	4.656	4.130	-0.53
电子服务	4.327	3.808	-0.52
绩效信息	4.438	3.935	-0.50
服务整合	4.677	3.957	-0.72
整体服务	4.781	4.040	-0.74

比较 2020 年和 2021 年，各调查因素的评分均有所下降，为此，本局将持续优化服务，以提升整体服务质素。

4.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2020 年 (去年)		2021 年 (本年度)	
		满意度 平均分	分项 得分	满意度 平均分	分项 得分
人员服务	服务主动性	4.850	4.833	4.739	4.746
	专业程度		4.870		4.729
	仪表外观		4.832		4.723
	服务态度		4.870		4.760
环境	方便程度	4.674	4.637	4.663	4.649
	环境舒适度		4.710		4.676
配套设施	硬件设备	4.707	4.659	4.648	4.644
	清晰指示		4.766		4.644
	一般设施配套		4.688		4.640
	支持性措施		4.667		4.635
	场所安全性		4.750		4.679
程序手续	流程顺畅	4.851	4.800	4.698	4.690
	服务效率		4.854		4.689
	服务效果		4.907		4.705
	公平性		4.837		4.706
服务信息	足够性	4.774	4.767	4.689	4.675
	取得信息的便捷性		4.747		4.671
	取得信息的准确性		4.739		4.691
	取得信息的实用性		4.796		4.696
	信息的保密性		4.822		4.714
服务保证	服务承诺全面性	4.802	4.783	4.725	4.743
	服务承诺指标明确性		4.804		4.716
	服务承诺指标满意度		4.844		4.733
	表达意见的渠道		4.773		4.707
电子服务	电子服务適切性	4.621	4.628	4.656	4.645
	电子服务方便性		4.651		4.645
	电子服务安全性		4.624		4.684
	电子服务足够性		4.609		4.653

	电子服务交流渠道足够性		4.593		4.653
绩效信息	足够性	4.710	4.733	4.661	4.676
	信息公布的渠道		4.687		4.645
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	4.753	4.753	4.707	4.707
整体服务	整体服务满意度	4.788	4.788	4.733	4.733

调查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	与2020年比较
人员服务	4.850	4.739	-0.11
环境	4.674	4.663	-0.01
配套设施	4.707	4.648	-0.06
程序手续	4.851	4.698	-0.15
服务信息	4.774	4.689	-0.09
服务保证	4.802	4.725	-0.08
电子服务	4.621	4.656	0.04
绩效信息	4.710	4.661	-0.05
服务整合	4.753	4.707	-0.05
整体服务	4.788	4.733	-0.06

比较 2020 年和 2021 年，大部份的调查因素的评分均有所下降，为此，本局将持续优化服务，以提升整体服务质素。

5. 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。2021 年三项公共服务：“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”的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，采取具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。