

# 經濟及科技發展局

## 2020 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，及達致持續改善。

是次市民滿意度調查由 2020 年 2 月開始至 12 月期間進行調查。《服務滿意度調查問卷》於所述期間放置於本局位於南灣國際銀行大廈二樓、三樓及黑沙環政府綜合服務大樓（J 區）的各服務櫃台，讓市民自願式填寫問卷，主要就本局對內及對外共 45 項服務進行滿意度調查，以作為公共服務及組織績效評審制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

### 2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		1		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	5.000	5.000	----
	專業程度		5.000	----
	儀表外觀		5.000	----
	服務態度		5.000	----
環境	方便程度	----	----	----
	環境舒適度		----	----
配套設施	硬件設備	----	----	----
	清晰指示		----	----
	一般設施配套		----	----
	支援性措施		----	----
	場所安全性		----	----
程序手續	流程順暢	5.000	5.000	----
	服務效率		5.000	----
	服務效果		5.000	----
	公平性		5.000	----

服務資訊	足夠性	5.000	5.000	----
	取得資訊的便捷性		5.000	----
	取得資訊的準確性		5.000	----
	取得資訊的實用性		5.000	----
	資訊的保密性		----	----
服務保證	服務承諾全面性	5.000	5.000	----
	服務承諾指標明確性		5.000	----
	服務承諾指標滿意度		5.000	----
	表達意見的渠道		----	----
電子服務	電子服務適切性	5.000	5.000	----
	電子服務方便性		5.000	----
	電子服務安全性		5.000	----
	電子服務足夠性		5.000	----
	電子服務交流渠道足夠性		5.000	----
績效信息	足夠性	5.000	5.000	----
	信息公佈的渠道		5.000	----
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	5.000	5.000	----
整體服務	整體服務滿意度	5.000	5.000	----

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		33		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.848	4.839	0.374
	專業程度		4.806	0.477
	儀表外觀		4.806	0.402
	服務態度		4.938	0.246
環境	方便程度	4.698	4.710	0.529
	環境舒適度		4.688	0.535
配套設施	硬件設備	4.636	4.613	0.558
	清晰指示		4.742	0.514
	一般設施配套		4.645	0.608
	支援性措施		4.548	0.723
	場所安全性		4.633	0.615
程序手續	流程順暢	4.617	4.625	0.660
	服務效率		4.656	0.602

	服務效果		4.688	0.592
	公平性		4.500	0.718
服務資訊	足夠性	4.591	4.594	0.665
	取得資訊的便捷性		4.548	0.624
	取得資訊的準確性		4.563	0.619
	取得資訊的實用性		4.625	0.554
	資訊的保密性		4.625	0.609
服務保證	服務承諾全面性	4.656	4.625	0.609
	服務承諾指標明確性		4.656	0.602
	服務承諾指標滿意度		4.688	0.592
	表達意見的渠道		4.656	0.602
電子服務	電子服務適切性	4.327	4.344	0.827
	電子服務方便性		4.344	0.971
	電子服務安全性		4.438	0.801
	電子服務足夠性		4.281	1.143
	電子服務交流渠道足夠性		4.226	0.990
績效信息	足夠性	4.438	4.469	0.879
	信息公佈的渠道		4.406	0.911
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.677	4.677	0.599
整體服務	整體服務滿意度	4.781	4.781	0.491

福利性公共服務				
回收有效問卷數		102		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.850	4.833	0.400
	專業程度		4.870	0.398
	儀表外觀		4.832	0.404
	服務態度		4.870	0.398
環境	方便程度	4.674	4.637	0.606
	環境舒適度		4.710	0.502
配套設施	硬件設備	4.707	4.659	0.565
	清晰指示		4.766	0.474
	一般設施配套		4.688	0.589
	支援性措施		4.667	0.648
	場所安全性		4.750	0.503

程序手續	流程順暢	4.851	4.800	0.429
	服務效率		4.854	0.355
	服務效果		4.907	0.325
	公平性		4.837	0.498
服務資訊	足夠性	4.774	4.767	0.498
	取得資訊的便捷性		4.747	0.545
	取得資訊的準確性		4.739	0.591
	取得資訊的實用性		4.796	0.563
	資訊的保密性		4.822	0.488
服務保證	服務承諾全面性	4.802	4.783	0.510
	服務承諾指標明確性		4.804	0.471
	服務承諾指標滿意度		4.844	0.419
	表達意見的渠道		4.773	0.519
電子服務	電子服務適切性	4.621	4.628	0.614
	電子服務方便性		4.651	0.593
	電子服務安全性		4.624	0.597
	電子服務足夠性		4.609	0.635
	電子服務交流渠道足夠性		4.593	0.658
績效信息	足夠性	4.710	4.733	0.562
	信息公佈的渠道		4.687	0.603
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.753	4.753	0.510
整體服務	整體服務滿意度	4.788	4.788	0.490

### 3. 改善措施及建議

- 電子服務方面，本局持續推出多項電子服務改善措施；市民可透過澳門政府服務手機應用程式、政府入口網站及本局網站查詢有關申請手續的進度。
- 聯絡方法及服務資訊：市民可透過電郵、電話、傳真、WhatsApp 及 Wechat 線上查詢服務和親臨本局等多種途徑與本局聯繫，令部門與企業之間的溝通更直接及時。本局持續加強各項計劃的宣傳及推廣，如透過電視廣告、電視節目進行講解以及加強跟業界的聯繫。
- 方便程度和服務地點：繼續深化“送服務上門”措施，且不斷擴充服務地點。
- 服務態度方面，本局已要求人員耐心解答市民的查詢，讓市民了解服務的程序和手續，同時，為提升人員的服務質素，亦已安排人員參加培訓。
- 內部流程方面：持續完善各項計劃的行政手續，以及加強政府部門間的

資訊互聯，從而達至便民簡政。

#### **4. 滿意度調查趨勢分析**

鑑於自 2020 年起，本局服務滿意度調查問卷採用新的服務項目指標體系，因此未能與 2019 年的指標作出比較。

#### **5. 總結**

總結是次調查結果，受訪的服務對象均滿意本局提供的各項服務。2020 年三項公共服務：“一般公共服務”、“監督、審批及執法性公共服務”及“福利性公共服務”的指標滿意度平均數在“滿意”值區間。每份調查問卷，均是寶貴及具參考價值的意見，本局各相關附屬單位會認真參考受訪者的意見，採取具針對性的措施完善本局的各項服務，以達致不斷優化服務質素的目的。同時，本局每年將繼續以問卷的形式收集意見，並按照「公共服務及組織績效評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善服務質素。