

经济局

2015 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 2015 年 5 月开始至 11 月 9 日期间进行调查。

《服务满意度调查问卷》于 2015 年 5 月开始放置于本局位于南湾国际银行大厦二楼及三楼的各服务柜台，让市民自愿式填写问卷，并于同年的 10 月 26 日至 11 月 9 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，主要就本局对内及对外共 44 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		3		
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	4.000	4.333	0.577
	服务地点		3.333	1.528
	联络方法		4.333	0.577
员工服务	服务态度	4.417	4.667	0.577
	专业程度		4.333	0.577
	服务效率		4.333	0.577
	服务主动性		4.333	0.577
环境设备	舒适程度	4.000	4.000	0.000
	设施配置		4.000	0.000
内部流程	等候时间	4.333	4.333	0.577
	简捷程度		4.333	0.577
	公平性		4.333	0.577
服务效果	符合使用目的	4.000	4.000	0.000
服务信息	信息公开	4.167	4.000	0.000

	信息正确		4.333	0.577
电子服务	电子服务范围足够性	4.000	4.000	1.000
	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	4.143	3.667	1.155
	指标满意度		4.500	0.707
	指标清晰度		4.500	0.707
整体服务满意度		4.333	4.333	0.577

监督、审批性公共服务				
回收有效问卷数		469		
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	4.654	4.703	0.57
	服务地点		4.583	0.632
	联络方法		4.676	0.553
员工服务	服务态度	4.770	4.814	0.422
	专业程度		4.783	0.462
	服务效率		4.776	0.475
	服务主动性		4.706	0.567
环境设备	舒适程度	4.653	4.669	0.551
	设施配置		4.637	0.587
内部流程	等候时间	4.713	4.698	0.541
	简捷程度		4.707	0.543
	公平性		4.736	0.507
服务效果	符合使用目的	4.719	4.719	0.492
服务信息	信息公开	4.647	4.629	0.593
	信息正确		4.665	0.547
电子服务	电子服务范围足够性	4.719	4.693	0.59
	电子服务满意程度		4.752	0.557
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.690	4.676	0.584
	指标满意度		4.691	0.585
	指标清晰度		4.705	0.521
整体服务满意度		4.711	4.711	0.495

福利性公共服务				
回收有效问卷数		181		
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	4.364	4.422	0.776
	服务地点		4.311	0.846
	联络方法		4.358	0.754
员工服务	服务态度	4.565	4.674	0.516
	专业程度		4.591	0.568
	服务效率		4.526	0.677
	服务主动性		4.469	0.685
环境设备	舒适程度	4.334	4.402	0.707
	设施配置		4.266	0.807
内部流程	等候时间	4.448	4.528	0.717
	简捷程度		4.324	0.814
	公平性		4.497	0.699
服务效果	符合使用目的	4.347	4.347	0.752
服务信息	信息公开	4.242	4.207	0.807
	信息正确		4.278	0.794
电子服务	电子服务范围足够性	3.939	3.947	0.944
	电子服务满意程度		3.929	0.927
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.229	4.204	0.852
	指标满意度		4.250	0.733
	指标清晰度		4.239	0.762
整体服务满意度		4.410	4.410	0.609

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次问卷所得的调查结果，受访者对本局的服务均在“满意”值区间，并希望本局继续维持固有的服务态度及水平。有的市民对本局在联络方式、服务地点、服务时间、增加服务人员、网上服务、宣传、车位不足等的各方面都能继续优化及加强，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应的改善措施，并持续执行及优化相关的意见，从而提升市民对本局的服务满意度。

另外，对于未能指出对本局服务「极不满意」或「不满意」的具体原因的个案，主要以“电子服务范围足够性”及“指标的满意度”等的意见较多，其次是“电子服务的满意程度”及“服务承诺范围足够性”等方面，仍有待改善的地方。由于受访者

没有提出具体的原因，本局未能针对性的深入了解，但在力所能及的范围内会尽量提升市民的满意程度。本局正逐步透过电子化手段适时推出各项网上服务，于资源及实际操作许可下优化“电子服务”，同时，本局相关附属单位将持续加强员工的培训，为进一步提供优质服务 and 准确信息，致力提升本局的服务质素。

4. 改善措施及建议

- 在服务态度、服务效率及服务主动性方面，有市民就员工的服务反映意见，本局不断提醒前线接待人员应耐心和准确地解答公众疑问。此外，经与员工沟通，本局服务中心经常会收到不属本局范围的查询，因此亦已提醒员工在遇到这些查询时，谨记要保持礼貌，尽量为市民提供有关机构的信息。本年度的服务满意度调查中，已没有受访者对此反映意见，有关问题已明显得到解决。
- 在方便程度、服务地点和联络方面，现时市民可于北区综合服务大楼提交本局多项的申请。综合 2014 年所收集到的意见，多项的服务实已扩展至黑沙湾综合大楼，在加大信息发布后已没有受访者就以上问题表示意见。
- 本局于 2015 年分别推出便民措施有：
 1. 经济局、财政局、劳工事务局、澳门贸易投资促进局及人力资源办公室于 2015 年 8 月 18 日推出“经济财政司范畴文件代收服务”，方便市民可于不同部门提交文件。特区政府希望透过代收服务拓宽办事渠道、方便市民办理、提升便民服务质量。市民可选择于非中区的部门办事处递交文件，此举在一定程度上可舒缓中区的交通及泊车情况。
 2. 于 2015 年期间，本局推行的部分计划除了原有的两个服务地点（本局二楼柜台及黑沙湾政府综合服务大楼）供市民提交申请及查询之外，亦增设了五个地点为市民提供服务，分别为位于中土大厦十九楼的“青年创业孵化中心”、位于新桥打纜前地 14 号地下及草堆街 37 号和发大厦地下 A 铺的两个“澳门中小商户支持中心”、位于凼仔施督宪正街十五号地铺的“离岛中小商户服务中心”，以及位于看台街翡翠广场 3 楼新富伦中心 A 室的“北区中小商户服务中心”，合共七个地点为市民提供服务，当中的“政府综合服务大楼”及“青年创业孵化中心”中午照常办公，两个“澳门中小商户支持中心”及“离岛中小商户服务中心”的午休时间为 12:00~13:00，与本局的午休时间错开，市民可按自身需要选择合适的地点递交文件或进行查询。
- 在环境设备的设施设置方面，有市民反映饮水机位置不够明显，本局现时饮水机放置在公共洗手间门外旁边，位置明显，市民容易察觉及使用。
- 在办理申请的等候时间方面，相关附属部门已新增一接待柜台，目前共开设三个柜台接收申请，有效疏导了轮候者。
- 对于有意见要求在内部流程的简捷程度方面，本局亦作出了多项的措施，可使申请人能掌握相关的申请程序的细节，以减省申请人在申请时的宝贵时间。

- 在信息不够公开及市民建议广告宣传的意见方面，相关附属部门已于本局网页内更新关于该服务的行政手续内容及查询电话，希望藉此让市民对服务内容、申请流程及程序等有更清晰的指引。
- 将继续审视本局有关计划的行文，以简单易明的方式向公众介绍计划内容，使公众能更易地获取信息；并加强向申请者解释相关行政法规的规定及对审批结果的申诉途径，鼓励申请者在审批过程中提交充分的营运数据供评审委员参考。为使公众更明白本局会展业及产业发展厅所推行的相关计划，除了举办了多场讲解会向公众解释计划的内容外，本局亦与三个地区工商联签订“送服务上门”合作协议，增加该厅计划的服务地点，除代收部分计划的申请文件外，亦为申请人提供咨询服务及协助填写申请表格等手续，让公众更容易及方便地获取信息。

5. 满意度调查趋势分析（与 2014 年比较）

5.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2014 年（去年）		2015 年（本年年）	
		分项得分	满意度平均分	分项得分	满意度平均分
方便程度	服务时间	4.366	4.500	4	4.333
	服务地点		4.214		3.333
	联络方法		4.385		4.333
员工服务	服务态度	4.500	4.625	4.417	4.667
	专业程度		4.250		4.333
	服务效率		4.500		4.333
	服务主动性		4.625		4.333
环境设备	舒适程度	4.481	4.500	4	4.000
	设施配置		4.462		4.000
内部流程	等候时间	4.532	4.750	4.333	4.333
	简捷程度		4.375		4.333
	公平性		4.467		4.333
服务效果	符合使用目的	4.438	4.438	4	4.000
服务信息	信息公开	4.433	4.467	4.167	4.000
	信息正确		4.400		4.333
电子服务	电子服务范围 足够性	4.143	4.200	4.143	4.000
	电子服务满意 程度		4.000		4.000

服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.286	4.300	4.143	3.667
	指标满意度		4.400		4.500
	指标清晰度		4.167		4.500
整体服务满意度		4.563	4.563	4.333	4.333

调查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	与2014年比较
方便程度	4.366	4.000	-0.366
员工服务	4.500	4.417	-0.083
环境设备	4.181	4.000	-0.181
内部流程	4.532	4.333	-0.199
服务效果	4.438	4.000	-0.438
服务信息	4.433	4.167	-0.266
电子服务	4.143	4.000	-0.143
服务承诺	4.286	4.143	-0.143
整体服务满意度	4.563	4.333	-0.230

就“一般公共服务”2015年与2014年作比对的9个调查因素，整体均呈轻微下降的情况，比对2015年与2014年的整体调查数字，下降幅度比较明显的为“服务效果”得分4.00分（即80分），相对2014年下降了8.76%。而比对两年的调查因素下降的原因：可能因应收取回复问卷不足所导致。在2014年收到此部分的问卷数目为**18份**，而2015年所收取的问卷数祇得**3份**，故在相对比较少的抽样基数计算下，整体满意度的准确性则明显比较低。然而，在是次问卷调查中，9个调查因素均在满意/十分满意的水平区间，但对部分的受访者的评分相对比2014年下降，本局将持续改进及采取更完善的措施，以令服务质素更为提升。

5.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2014年(去年)		2015年(本年年)	
		分项得分	满意度平均分	分项得分	满意度平均分
方便程度	服务时间	4.340	4.425	4.654	4.703
	服务地点		4.209		4.583
	联络方法		4.387		4.676
员工服务	服务态度	4.516	4.532	4.77	4.814
	专业程度		4.516		4.783
	服务效率		4.538		4.776
	服务主动性		4.477		4.706
环境设备	舒适程度	4.361	4.38		4.669

	设施配置		4.341	4.653	4.637
内部流程	等候时间	4.439	4.47	4.713	4.698
	简捷程度		4.423		4.707
	公平性		4.422		4.736
服务效果	符合使用目的	4.478	4.478	4.719	4.719
服务信息	信息公开	4.334	4.313	4.647	4.629
	信息正确		4.356		4.665
电子服务	电子服务范围 足够性	4.204	4.188	4.719	4.693
	电子服务满意 程度		4.226		4.752
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.458	4.403	4.69	4.676
	指标满意度		4.494		4.691
	指标清晰度		4.483		4.705
整体服务满意度		4.401	4.401	4.711	4.711

调查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	与2014年比较
方便程度	4.340	4.654	+0.314
员工服务	4.516	4.770	+0.254
环境设备	4.361	4.653	+0.292
内部流程	4.439	4.713	+0.274
服务效果	4.478	4.719	+0.241
服务信息	4.334	4.647	+0.313
电子服务	4.204	4.719	+0.515
服务承诺	4.458	4.690	+0.232
整体服务满意度	4.401	4.711	+0.310

就“监督、审批及执法性公共服务”2015年与2014年作比对的9个调查因素均有明显升幅，2015年的每一项调查因素的满意度平均分均达满意的水平，而是次调查得分最高的为“员工服务”得分4.77分(即95.4分)，“电子服务”得分4.719分(即94.38分)为是次调查升幅最多分数的项目，相对2014年上升了10.3%，其次分别为：“方便程度”(升幅6.28%)、“服务信息”(升幅6.26%)、“整体服务满意度”(升幅6.2%)、“环境设备”(升幅5.84%)、“内部流程”(升幅5.48%)、“员工服务”(升幅5.08%)、“服务效果”(升幅4.82%)、“服务承诺”(升幅4.64%)。

5.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2014年(去年)		2015年(本年年)	
		分项得分	满意度平均分	分项得分	满意度平均分
方便程度	服务时间	4.598	4.640	4.364	4.422
	服务地点		4.542		4.311
	联络方法		4.612		4.358
员工服务	服务态度	4.735	4.780	4.565	4.674
	专业程度		4.751		4.591
	服务效率		4.713		4.526
	服务主动性		4.693		4.469
环境设备	舒适程度	4.600	4.640	4.334	4.402
	设施配置		4.558		4.266
内部流程	等候时间	4.602	4.662	4.448	4.528
	简捷程度		4.557		4.324
	公平性		4.584		4.497
服务效果	符合使用目的	4.662	4.662	4.347	4.347
服务信息	信息公开	4.531	4.503	4.242	4.207
	信息正确		4.560		4.278
电子服务	电子服务范围 足够性	4.322	4.302	3.939	3.947
	电子服务满意 程度		4.358		3.929
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.584	4.566	4.229	4.204
	指标满意度		4.613		4.250
	指标清晰度		4.583		4.239
整体服务满意度		4.627	4.627	4.41	4.410

调查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	与2014年比较
方便程度	4.598	4.364	-0.234
员工服务	4.735	4.565	-0.170
环境设备	4.600	4.334	-0.266
内部流程	4.602	4.448	-0.154
服务效果	4.662	4.347	-0.315
服务信息	4.531	4.242	-0.289
电子服务	4.322	3.939	-0.383
服务承诺	4.584	4.229	-0.355
整体服务满意度	4.627	4.410	-0.217

就“福利性公共服务”2015年与2014年作比对的9个调查因素均呈轻微下降的情况，尤其是“电子服务”的调查结果由去年的“满意”转为本年度的“可以接受/一般”，得分3.939分(即78.78分)；其他项目的调查因素的满意度平均分均达满意水平，当中以“员工服务”得4.565分(即91.3分)为此部分调查的最高分数，但仍相对2014年下降了0.68%，而比对两年的调查因素，降幅最多的是“电子服务”平均下降7.66%，其次是“服务承诺”(降幅7.1%)、“服务效果”(降幅6.3%)、“服务信息”(降幅5.78%)、“环境设备”(降幅5.32%)、“方便程度”(降幅4.68%)、“整体服务满意度”(降幅4.34%)、“员工服务”(降幅3.4%)。

纵观2015年的服务满意度调查，本局各项公共服务的满意度除了“监督、审批及执法性公共服务”呈上升的比率，而其他的公共服务：“一般公共服务”及“福利性公共服务”则较去年有所下降，表示受访者对此两部分的服务认为有待加强，本局将针对服务下降的调查因素，加紧注意及有效提升相关的服务质素。每份调查问卷中所得到的意见，均为宝贵及具参考价值的，各相关附属单位会慎重参考受访者的意见，采取具针对性的措施来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，每年将继续以问卷的形式收集意见，并按照「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。