

經濟局

2015 年滿意度調查結果

1. 調查簡介：

按照《服務承諾認可制度》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 2015 年 5 月開始至 11 月 9 日期間進行調查。

《服務滿意度調查問卷》於 2015 年 5 月開始放置於本局位於南灣國際銀行大廈二樓及三樓的各服務櫃台，讓市民自願式填寫問卷，並於同年的 10 月 26 日至 11 月 9 日期間派員於本局各對外辦公地點進行攔截式面對面直接問卷調查，主要就本局對內及對外共 44 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可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		3		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.000	4.333	0.577
	服務地點		3.333	1.528
	聯絡方法		4.333	0.577
員工服務	服務態度	4.417	4.667	0.577
	專業程度		4.333	0.577
	服務效率		4.333	0.577
	服務主動性		4.333	0.577
環境設備	舒適程度	4.000	4.000	0.000
	設施配置		4.000	0.000
內部流程	等候時間	4.333	4.333	0.577
	簡捷程度		4.333	0.577
	公平性		4.333	0.577
服務效果	符合使用目的	4.000	4.000	0.000
服務資訊	資訊公開	4.167	4.000	0.000

	資訊正確		4.333	0.577
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.000	4.000	1.000
	電子服務滿意程度		4.000	1.414
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.143	3.667	1.155
	指標滿意度		4.500	0.707
	指標清晰度		4.500	0.707
整體服務滿意度		4.333	4.333	0.577

監督、審批性公共服務				
回收有效問卷數		469		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.654	4.703	0.57
	服務地點		4.583	0.632
	聯絡方法		4.676	0.553
員工服務	服務態度	4.770	4.814	0.422
	專業程度		4.783	0.462
	服務效率		4.776	0.475
	服務主動性		4.706	0.567
環境設備	舒適程度	4.653	4.669	0.551
	設施配置		4.637	0.587
內部流程	等候時間	4.713	4.698	0.541
	簡捷程度		4.707	0.543
	公平性		4.736	0.507
服務效果	符合使用目的	4.719	4.719	0.492
服務資訊	資訊公開	4.647	4.629	0.593
	資訊正確		4.665	0.547
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.719	4.693	0.59
	電子服務滿意程度		4.752	0.557
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.690	4.676	0.584
	指標滿意度		4.691	0.585
	指標清晰度		4.705	0.521
整體服務滿意度		4.711	4.711	0.495

福利性公共服務				
回收有效問卷數		181		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.364	4.422	0.776
	服務地點		4.311	0.846
	聯絡方法		4.358	0.754
員工服務	服務態度	4.565	4.674	0.516
	專業程度		4.591	0.568
	服務效率		4.526	0.677
	服務主動性		4.469	0.685
環境設備	舒適程度	4.334	4.402	0.707
	設施配置		4.266	0.807
內部流程	等候時間	4.448	4.528	0.717
	簡捷程度		4.324	0.814
	公平性		4.497	0.699
服務效果	符合使用目的	4.347	4.347	0.752
服務資訊	資訊公開	4.242	4.207	0.807
	資訊正確		4.278	0.794
電子服務	電子服務範圍足夠性	3.939	3.947	0.944
	電子服務滿意程度		3.929	0.927
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.229	4.204	0.852
	指標滿意度		4.250	0.733
	指標清晰度		4.239	0.762
整體服務滿意度		4.410	4.410	0.609

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次問卷所得的調查結果，受訪者對本局的服務均在“滿意”值區間，並希望本局繼續維持固有的服務態度及水準。有的市民對本局在聯絡方式、服務地點、服務時間、增加服務人員、網上服務、宣傳、車位不足等的各方面都能繼續優化及加強，針對上述的種種意見，本局各相關附屬單位隨即作出深入的調查研究並立刻採取相對應的改善措施，並持續執行及優化相關的意見，從而提升市民對本局的服務滿意度。

另外，對於未能指出對本局服務「極不滿意」或「不滿意」的具體原因的個案，主要以“電子服務範圍足夠性”及“指標的滿意度”等的意見較多，其次是“電子服務的滿意程度”及“服務承諾範圍足夠性”等方面，仍有待改善的地方。由於受訪者

沒有提出具體的原因，本局未能針對性的深入了解，但在力所能及的範圍內會盡量提升市民的滿意程度。本局正逐步透過電子化手段適時推出各項網上服務，於資源及實際操作許可下優化“電子服務”，同時，本局相關附屬單位將持續加強員工的培訓，為進一步提供優質服務和準確資訊，致力提升本局的服務質素。

4. 改善措施及建議

- 在服務態度、服務效率及服務主動性方面，有市民就員工的服務反映意見，本局不斷提醒前線接待人員應耐心和準確地解答公眾疑問。此外，經與員工溝通，本局服務中心經常會收到不屬本局範圍的查詢，因此亦已提醒員工在遇到這些查詢時，謹記要保持禮貌，儘量為市民提供有關機構的資訊。本年度的服務滿意度調查中，已沒有受訪者對此反映意見，有關問題已明顯得到解決。
- 在方便程度、服務地點和聯絡方面，現時市民可於北區綜合服務大樓提交本局多項的申請。綜合 2014 年所收集到的意見，多項的服務實已擴展至黑沙灣綜合大樓，在加大資訊發佈後已沒有受訪者就以上問題表示意見。
- 本局於 2015 年分別推出便民措施有：
 1. 經濟局、財政局、勞工事務局、澳門貿易投資促進局及人力資源辦公室於 2015 年 8 月 18 日推出“經濟財政司範疇文件代收服務”，方便市民可於不同部門提交文件。特區政府希望透過代收服務拓寬辦事渠道、方便市民辦理、提升便民服務質量。市民可選擇於非中區的部門辦事處遞交文件，此舉在一定程度上可舒緩中區的交通及泊車情況。
 2. 於 2015 年期間，本局推行的部分計劃除了原有的兩個服務地點（本局二樓櫃台及黑沙灣政府綜合服務大樓）供市民提交申請及查詢之外，亦增設了五個地點為市民提供服務，分別為位於中土大廈十九樓的“青年創業孵化中心”、位於新橋打纜前地 14 號地下及草堆街 37 號和發大廈地下 A 舖的兩個“澳門中小商戶支援中心”、位於氹仔施督憲正街十五號地舖的“離島中小商戶服務中心”，以及位於看臺街翡翠廣場 3 樓新富倫中心 A 室的“北區中小商戶服務中心”，合共七個地點為市民提供服務，當中的“政府綜合服務大樓”及“青年創業孵化中心”中午照常辦公，兩個“澳門中小商戶支援中心”及“離島中小商戶服務中心”的午休時間為 12:00~13:00，與本局的午休時間錯開，市民可按自身需要選擇合適的地點遞交文件或進行查詢。
- 在環境設備的設施設置方面，有市民反映飲水機位置不夠明顯，本局現時飲水機放置在公共洗手間門外旁邊，位置明顯，市民容易察覺及使用。
- 在辦理申請的等候時間方面，相關附屬部門已新增一接待櫃台，目前共開設三個櫃台接收申請，有效疏導了輪候者。
- 對於有意見要求在內部流程的簡捷程度方面，本局亦作出了多項的措施，可使申請人能掌握相關的申請程序的細節，以減省申請人在申請時的寶貴時間。

- 在資訊不夠公開及市民建議廣告宣傳的意見方面，相關附屬部門已於本局網頁內更新關於該服務的行政手續內容及查詢電話，希望藉此讓市民對服務內容、申請流程及程序等有更清晰的指引。
- 將繼續審視本局有關計劃的行文，以簡單易明的方式向公眾介紹計劃內容，使公眾能更易地獲取資訊；並加強向申請者解釋相關行政法規的規定及對審批結果的申訴途徑，鼓勵申請者在審批過程中提交充分的營運資料供評審委員參考。為使公眾更明白本局會展業及產業發展廳所推行的相關計劃，除了舉辦了多場講解會向公眾解釋計劃的內容外，本局亦與三個地區工商聯簽訂“送服務上門”合作協議，增加該廳計劃的服務地點，除代收部分計劃的申請文件外，亦為申請人提供諮詢服務及協助填寫申請表格等手續，讓公眾更容易及方便地獲取資訊。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2014 年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2014 年（去年）		2015 年（本年年）	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
方便程度	服務時間	4.366	4.500	4	4.333
	服務地點		4.214		3.333
	聯絡方法		4.385		4.333
員工服務	服務態度	4.500	4.625	4.417	4.667
	專業程度		4.250		4.333
	服務效率		4.500		4.333
	服務主動性		4.625		4.333
環境設備	舒適程度	4.481	4.500	4	4.000
	設施配置		4.462		4.000
內部流程	等候時間	4.532	4.750	4.333	4.333
	簡捷程度		4.375		4.333
	公平性		4.467		4.333
服務效果	符合使用目的	4.438	4.438	4	4.000
服務資訊	資訊公開	4.433	4.467	4.167	4.000
	資訊正確		4.400		4.333
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.143	4.200	4.143	4.000
	電子服務滿意 程度		4.000		4.000

服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.286	4.300	4.143	3.667
	指標滿意度		4.400		4.500
	指標清晰度		4.167		4.500
整體服務滿意度		4.563	4.563	4.333	4.333

調查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	與2014年比較
方便程度	4.366	4.000	-0.366
員工服務	4.500	4.417	-0.083
環境設備	4.181	4.000	-0.181
內部流程	4.532	4.333	-0.199
服務效果	4.438	4.000	-0.438
服務資訊	4.433	4.167	-0.266
電子服務	4.143	4.000	-0.143
服務承諾	4.286	4.143	-0.143
整體服務滿意度	4.563	4.333	-0.230

就“一般公共服務”2015年與2014年作比對的9個調查因素，整體均呈輕微下降的情況，比對2015年與2014年的整體調查數字，下降幅度比較明顯的為“服務效果”得分4.00分（即80分），相對2014年下降了8.76%。而比對兩年的調查因素下降的原因：可能因應收取回覆問卷不足所導致。在2014年收到此部分的問卷數目為**18份**，而2015年所收取的問卷數祇得**3份**，故在相對比較少的抽樣基數計算下，整體滿意度的準確性則明顯比較低。然而，在是次問卷調查中，9個調查因素均在滿意/十分滿意的水平區間，但對部分的受訪者的評分相對比2014年下降，本局將持續改進及採取更完善的措施，以令服務質素更為提升。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2014年(去年)		2015年(本年年)	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
方便程度	服務時間	4.340	4.425	4.654	4.703
	服務地點		4.209		4.583
	聯絡方法		4.387		4.676
員工服務	服務態度	4.516	4.532	4.77	4.814
	專業程度		4.516		4.783
	服務效率		4.538		4.776
	服務主動性		4.477		4.706
環境設備	舒適程度	4.361	4.38		4.669

	設施配置		4.341	4.653	4.637
內部流程	等候時間	4.439	4.47	4.713	4.698
	簡捷程度		4.423		4.707
	公平性		4.422		4.736
服務效果	符合使用目的	4.478	4.478	4.719	4.719
服務資訊	資訊公開	4.334	4.313	4.647	4.629
	資訊正確		4.356		4.665
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.204	4.188	4.719	4.693
	電子服務滿意 程度		4.226		4.752
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.458	4.403	4.69	4.676
	指標滿意度		4.494		4.691
	指標清晰度		4.483		4.705
整體服務滿意度		4.401	4.401	4.711	4.711

調查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	與2014年比較
方便程度	4.340	4.654	+0.314
員工服務	4.516	4.770	+0.254
環境設備	4.361	4.653	+0.292
內部流程	4.439	4.713	+0.274
服務效果	4.478	4.719	+0.241
服務資訊	4.334	4.647	+0.313
電子服務	4.204	4.719	+0.515
服務承諾	4.458	4.690	+0.232
整體服務滿意度	4.401	4.711	+0.310

就“監督、審批及執法性公共服務”2015年與2014年作比對的9個調查因素均有明顯升幅，2015年的每一項調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平，而是次調查得分最高的為“員工服務”得分4.77分(即95.4分)，“電子服務”得分4.719分(即94.38分)為是次調查升幅最多分數的項目，相對2014年上升了10.3%，其次分別為：“方便程度”(升幅6.28%)、“服務資訊”(升幅6.26%)、“整體服務滿意度”(升幅6.2%)、“環境設備”(升幅5.84%)、“內部流程”(升幅5.48%)、“員工服務”(升幅5.08%)、“服務效果”(升幅4.82%)、“服務承諾”(升幅4.64%)。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2014 年 (去年)		2015 年 (本年年)	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
方便程度	服務時間	4.598	4.640	4.364	4.422
	服務地點		4.542		4.311
	聯絡方法		4.612		4.358
員工服務	服務態度	4.735	4.780	4.565	4.674
	專業程度		4.751		4.591
	服務效率		4.713		4.526
	服務主動性		4.693		4.469
環境設備	舒適程度	4.600	4.640	4.334	4.402
	設施配置		4.558		4.266
內部流程	等候時間	4.602	4.662	4.448	4.528
	簡捷程度		4.557		4.324
	公平性		4.584		4.497
服務效果	符合使用目的	4.662	4.662	4.347	4.347
服務資訊	資訊公開	4.531	4.503	4.242	4.207
	資訊正確		4.560		4.278
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.322	4.302	3.939	3.947
	電子服務滿意 程度		4.358		3.929
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.584	4.566	4.229	4.204
	指標滿意度		4.613		4.250
	指標清晰度		4.583		4.239
整體服務滿意度		4.627	4.627	4.41	4.410

調查因素	2014 年(去年)	2015 年(本年度)	與 2014 年比較
方便程度	4.598	4.364	-0.234
員工服務	4.735	4.565	-0.170
環境設備	4.600	4.334	-0.266
內部流程	4.602	4.448	-0.154
服務效果	4.662	4.347	-0.315
服務資訊	4.531	4.242	-0.289
電子服務	4.322	3.939	-0.383
服務承諾	4.584	4.229	-0.355
整體服務滿意度	4.627	4.410	-0.217

就“福利性公共服務”2015年與2014年作比對的9個調查因素均呈輕微下降的情況，尤其是“電子服務”的調查結果由去年的“滿意”轉為本年度的“可以接受/一般”，得分3.939分(即78.78分)；其他項目的調查因素的滿意度平均分均達滿意水平，當中以“員工服務”得4.565分(即91.3分)為此部分調查的最高分數，但仍相對2014年下降了0.68%，而比對兩年的調查因素，降幅最多的是“電子服務”平均下降7.66%，其次是“服務承諾”(降幅7.1%)、“服務效果”(降幅6.3%)、“服務資訊”(降幅5.78%)、“環境設備”(降幅5.32%)、“方便程度”(降幅4.68%)、“整體服務滿意度”(降幅4.34%)、“員工服務”(降幅3.4%)。

縱觀2015年的服務滿意度調查，本局各項公共服務的滿意度除了“監督、審批及執法性公共服務”呈上升的比率，而其他的公共服務：“一般公共服務”及“福利性公共服務”則較去年有所下降，表示受訪者對此兩部分的服務認為有待加強，本局將針對服務下降的調查因素，加緊注意及有效提升相關的服務質素。每份調查問卷中所得到的意見，均為寶貴及具參考價值的，各相關附屬單位會慎重參考受訪者的意見，採取具針對性的措施來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，每年將繼續以問卷的形式收集意見，並按照「公共服務評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善本局的服務質素。