

经济局

2016 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 2016 年 3 月开始至 11 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		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	5.000	5.000	-----
	服务地点		5.000	-----
	联络方法		5.000	-----
员工服务	服务态度	5.000	5.000	-----
	专业程度		5.000	-----
	服务效率		5.000	-----
	服务主动性		5.000	-----
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----
	设施配置		-----	-----
内部流程	等候时间	-----	-----	-----
	简捷程度		-----	-----
	公平性		-----	-----
服务效果	符合使用目的	4.500	4.500	0.707
服务信息	信息公开	5.000	-----	-----

	信息正确		5.000	-----
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	4.333	4.500	0.707
	指标满意度		4.500	0.707
	指标清晰度		4.000	0.000
整体服务满意度		4.500	4.500	0.707

监督、审批性公共服务				
回收有效问卷数		524		
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	4.945	4.971	0.225
	服务地点		4.891	0.417
	联络方法		4.971	0.217
员工服务	服务态度	4.981	4.985	0.151
	专业程度		4.983	0.157
	服务效率		4.979	0.189
	服务主动性		4.979	0.189
环境设备	舒适程度	4.963	4.964	0.291
	设施配置		4.962	0.294
内部流程	等候时间	4.975	4.973	0.254
	简捷程度		4.975	0.226
	公平性		4.977	0.222
服务效果	符合使用目的	4.975	4.975	0.243
服务信息	信息公开	4.965	4.962	0.294
	信息正确		4.967	0.285
电子服务	电子服务范围足够性	4.962	4.950	0.342
	电子服务满意程度		4.975	0.280
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.974	4.973	0.247
	指标满意度		4.975	0.247
	指标清晰度		4.973	0.234
整体服务满意度		4.969	4.969	0.222

福利性公共服务	
回收有效问卷数	164

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	4.586	4.640	0.585
	服务地点		4.528	0.725
	联络方法		4.588	0.667
员工服务	服务态度	4.798	4.835	0.404
	专业程度		4.809	0.453
	服务效率		4.772	0.526
	服务主动性		4.776	0.536
环境设备	舒适程度	4.545	4.552	0.677
	设施配置		4.537	0.697
内部流程	等候时间	4.638	4.638	0.586
	简捷程度		4.625	0.591
	公平性		4.650	0.606
服务效果	符合使用目的	4.673	4.673	0.588
服务信息	信息公开	4.430	4.402	0.765
	信息正确		4.459	0.744
电子服务	电子服务范围足够性	4.124	4.144	0.906
	电子服务满意程度		4.101	0.900
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.375	4.366	0.750
	指标满意度		4.387	0.722
	指标清晰度		4.372	0.794
整体服务满意度		4.545	4.545	0.646

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电子服务、环境设备、服务流程等方面的意见。

关于增加产地来源证电子化服务方面，现时企业已可透过电子数据交换方式（EDI）申请产地来源证明，此外本局亦已实施 CEPA 原产地证书的电子化服务。关于设置无线上网服务，本局已接纳意见，将于接待公众区域提供有关服务。改善环境质量方面，随着相关楼层的装修工程竣工，接待及办公室环境已得到改善。

至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“电子服务满意程度”等的意见较多，其次是“服务承诺范围足够性”及“服务承诺指标满意度”等方面。由于受访者没有提出具体的原因，未能具针对性地深入了解，但本局会持续检讨，优化服务流程，提升市民的满意度。

4. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局已推出了多项工业产权相关的电子服务改善措施，包括“商标网上申请-电子提交补充文件服务”；开通“各项专利年费电子支付服务”系统及新增“电子提交工业产权续期申请”服务。另外，对外贸易相关的服务亦增加了“电子查询”服务。
- 对于联络方法及服务信息的意见，相关附属单位已增设专线，由专人接听咨询电话及解答问题，让市民更清楚了解服务内容及有关申请流程。
- 方便程度和服务地点，市民现已可于黑沙环政府综合大楼递交本局多项申请。
- 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。

5. 满意度调查趋势分析（与 2015 年比较）

5.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2015 年 (去年)		2016 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	4.333	5.000	5.000
	服务地点		3.333		5.000
	联络方法		4.333		5.000
员工服务	服务态度	4.417	4.667	5.000	5.000
	专业程度		4.333		5.000
	服务效率		4.333		5.000
	服务主动性		4.333		5.000
环境设备	舒适程度	4	4.000	-----	-----
	设施配置		4.000		-----
内部流程	等候时间	4.333	4.333	-----	-----
	简捷程度		4.333		-----
	公平性		4.333		-----

服务效果	符合使用目的	4	4.000	4.500	4.500
服务信息	信息公开	4.167	4.000	5.000	-----
	信息正确		4.333		5.000
电子服务	电子服务范围 足够性	4.143	4.000	5.000	5.000
	电子服务满意 程度		4.000		5.000
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.143	3.667	4.333	4.500
	指标满意度		4.500		4.500
	指标清晰度		4.500		4.000
整体服务满意度		4.333	4.333	4.500	4.500

调查因素	2015年(去年)	2016年(本年度)	与2015年比较
方便程度	4.000	5.000	+1.000
员工服务	4.417	5.000	+0.583
环境设备	4.000	-----	-----
内部流程	4.333	-----	-----
服务效果	4.000	4.500	+0.500
服务信息	4.167	5.000	+0.833
电子服务	4.000	5.000	+1.000
服务承诺	4.143	4.333	+0.190
整体服务满意度	4.333	4.500	+0.167

比较2015年与2016年,9个调查因素的整体评分均有所提升。2016年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平,其中4项包括“方便程度”及“员工服务”均给予“极满意”的评分。

5.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2015年(去年)		2016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	4.654	4.703	4.945	4.971
	服务地点		4.583		4.891
	联络方法		4.676		4.971

员工服务	服务态度	4.77	4.814	4.981	4.985
	专业程度		4.783		4.983
	服务效率		4.776		4.979
	服务主动性		4.706		4.979
环境设备	舒适程度	4.653	4.669	4.963	4.964
	设施配置		4.637		4.962
内部流程	等候时间	4.713	4.698	4.975	4.973
	简捷程度		4.707		4.975
	公平性		4.736		4.977
服务效果	符合使用目的	4.719	4.719	4.975	4.975
服务信息	信息公开	4.647	4.629	4.965	4.962
	信息正确		4.665		4.967
电子服务	电子服务范围 足够性	4.719	4.693	4.962	4.950
	电子服务满意 程度		4.752		4.975
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.69	4.676	4.974	4.973
	指标满意度		4.691		4.975
	指标清晰度		4.705		4.973
整体服务满意度		4.711	4.711	4.969	4.969

调查因素	2015年(去年)	2016年(本年度)	与2015年比较
方便程度	4.654	4.945	+0.291
员工服务	4.770	4.981	+0.211
环境设备	4.653	4.963	+0.310
内部流程	4.713	4.975	+0.262
服务效果	4.719	4.975	+0.256
服务信息	4.647	4.965	+0.318
电子服务	4.719	4.962	+0.243
服务承诺	4.690	4.974	+0.284
整体服务满意度	4.711	4.969	+0.258

比较 2015 年和 2016 年，9 个调查因素的评分均有所提升，2016 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，且接近 5 分的极满意水平。两年调查得分最高均为“员工服务”。

5.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2015 年 (去年)		2016 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	4.364	4.422	4.586	4.640
	服务地点		4.311		4.528
	联络方法		4.358		4.588
员工服务	服务态度	4.565	4.674	4.798	4.835
	专业程度		4.591		4.809
	服务效率		4.526		4.772
	服务主动性		4.469		4.776
环境设备	舒适程度	4.334	4.402	4.545	4.552
	设施配置		4.266		4.537
内部流程	等候时间	4.448	4.528	4.638	4.638
	简捷程度		4.324		4.625
	公平性		4.497		4.650
服务效果	符合使用目的	4.347	4.347	4.673	4.673
服务信息	信息公开	4.242	4.207	4.430	4.402
	信息正确		4.278		4.459
电子服务	电子服务范围 足够性	3.939	3.947	4.124	4.144
	电子服务满意 程度		3.929		4.101
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.229	4.204	4.375	4.366
	指标满意度		4.250		4.387
	指标清晰度		4.239		4.372
整体服务满意度		4.410	4.410	4.545	4.545

调查因素	2015年(去年)	2016年(本年度)	与2015年比较
方便程度	4.364	4.586	+0.222
员工服务	4.565	4.798	+0.233
环境设备	4.334	4.545	+0.211
内部流程	4.448	4.638	+0.190
服务效果	4.347	4.673	+0.326
服务信息	4.242	4.430	+0.188
电子服务	3.939	4.124	+0.185
服务承诺	4.229	4.375	+0.146
整体服务满意度	4.410	4.545	+0.135

比较 2015 年和 2016 年，9 个调查因素的评分均有提升，2016 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平。两年调查得分最高均为“员工服务”。

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 2015 年，2016 年三项公共服务的调查满意度均有所提升，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「公共服务评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。