

經濟局

2016 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 2016 年 3 月開始至 11 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 40 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		2		
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	5.000	5.000	-----
	服務地點		5.000	-----
	聯絡方法		5.000	-----
員工服務	服務態度	5.000	5.000	-----
	專業程度		5.000	-----
	服務效率		5.000	-----
	服務主動性		5.000	-----
環境設備	舒適程度	-----	-----	-----
	設施配置		-----	-----
內部流程	等候時間	-----	-----	-----
	簡捷程度		-----	-----
	公平性		-----	-----
服務效果	符合使用目的	4.500	4.500	0.707
服務資訊	資訊公開	5.000	-----	-----

	資訊正確		5.000	-----
電子服務	電子服務範圍足夠性	5.000	5.000	-----
	電子服務滿意程度		5.000	-----
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.333	4.500	0.707
	指標滿意度		4.500	0.707
	指標清晰度		4.000	0.000
整體服務滿意度		4.500	4.500	0.707

監督、審批性公共服務				
回收有效問卷數		524		
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	4.945	4.971	0.225
	服務地點		4.891	0.417
	聯絡方法		4.971	0.217
員工服務	服務態度	4.981	4.985	0.151
	專業程度		4.983	0.157
	服務效率		4.979	0.189
	服務主動性		4.979	0.189
環境設備	舒適程度	4.963	4.964	0.291
	設施配置		4.962	0.294
內部流程	等候時間	4.975	4.973	0.254
	簡捷程度		4.975	0.226
	公平性		4.977	0.222
服務效果	符合使用目的	4.975	4.975	0.243
服務資訊	資訊公開	4.965	4.962	0.294
	資訊正確		4.967	0.285
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.962	4.950	0.342
	電子服務滿意程度		4.975	0.280
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.974	4.973	0.247
	指標滿意度		4.975	0.247
	指標清晰度		4.973	0.234
整體服務滿意度		4.969	4.969	0.222

福利性公共服務	
回收有效問卷數	164

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	4.586	4.640	0.585
	服務地點		4.528	0.725
	聯絡方法		4.588	0.667
員工服務	服務態度	4.798	4.835	0.404
	專業程度		4.809	0.453
	服務效率		4.772	0.526
	服務主動性		4.776	0.536
環境設備	舒適程度	4.545	4.552	0.677
	設施配置		4.537	0.697
內部流程	等候時間	4.638	4.638	0.586
	簡捷程度		4.625	0.591
	公平性		4.650	0.606
服務效果	符合使用目的	4.673	4.673	0.588
服務資訊	資訊公開	4.430	4.402	0.765
	資訊正確		4.459	0.744
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.124	4.144	0.906
	電子服務滿意程度		4.101	0.900
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.375	4.366	0.750
	指標滿意度		4.387	0.722
	指標清晰度		4.372	0.794
整體服務滿意度		4.545	4.545	0.646

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次問卷調查所得的結果顯示，受訪者對本局的服務均在“滿意”值區間，同時，調查亦收到市民對本局電子服務、環境設備、服務流程等方面的意見。

關於增加產地來源證電子化服務方面，現時企業已可透過電子數據交換方式（EDI）申請產地來源證明，此外本局亦已實施 CEPA 原產地證書的電子化服務。關於設置無線上網服務，本局已接納意見，將於接待公眾區域提供有關服務。改善環境質量方面，隨著相關樓層的裝修工程竣工，接待及辦公室環境已得到改善。

至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“電子服務滿意程度”等的意見較多，其次是“服務承諾範圍足夠性”及“服務承諾指標滿意度”等方面。由於受訪者沒有提出具體的原因，未能具針對性地深入了解，但本局會持續檢討，優化服務流程，提升市民的滿意度。

4. 改善措施及建議

- 電子服務方面，本局已推出了多項工業產權相關的電子服務改善措施，包括“商標網上申請-電子提交補充文件服務”；開通“各項專利年費電子支付服務”系統及新增“電子提交工業產權續期申請”服務。另外，對外貿易相關的服務亦增加了“電子查詢”服務。
- 對於聯絡方法及服務資訊的意見，相關附屬單位已增設專線，由專人接聽諮詢電話及解答問題，讓市民更清楚了解服務內容及有關申請流程。
- 方便程度和服務地點，市民現已可於黑沙環政府綜合大樓遞交本局多項申請。
- 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。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2015 年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2015 年 (去年)		2016 年 (本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	4	4.333	5.000	5.000
	服務地點		3.333		5.000
	聯絡方法		4.333		5.000
員工服務	服務態度	4.417	4.667	5.000	5.000
	專業程度		4.333		5.000
	服務效率		4.333		5.000
	服務主動性		4.333		5.000
環境設備	舒適程度	4	4.000	-----	-----
	設施配置		4.000		-----
內部流程	等候時間	4.333	4.333	-----	-----
	簡捷程度		4.333		-----
	公平性		4.333		-----

服務效果	符合使用目的	4	4.000	4.500	4.500
服務資訊	資訊公開	4.167	4.000	5.000	-----
	資訊正確		4.333		5.000
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.143	4.000	5.000	5.000
	電子服務滿意 程度		4.000		5.000
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.143	3.667	4.333	4.500
	指標滿意度		4.500		4.500
	指標清晰度		4.500		4.000
整體服務滿意度		4.333	4.333	4.500	4.500

調查因素	2015 年(去年)	2016 年(本年度)	與 2015 年比較
方便程度	4.000	5.000	+1.000
員工服務	4.417	5.000	+0.583
環境設備	4.000	-----	-----
內部流程	4.333	-----	-----
服務效果	4.000	4.500	+0.500
服務資訊	4.167	5.000	+0.833
電子服務	4.000	5.000	+1.000
服務承諾	4.143	4.333	+0.190
整體服務滿意度	4.333	4.500	+0.167

比較 2015 年與 2016 年，9 個調查因素的整體評分均有所提升。2016 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平，其中 4 項包括“方便程度”及“員工服務”均給予“極滿意”的評分。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年 (去年)		2016 年 (本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	4.654	4.703	4.945	4.971
	服務地點		4.583		4.891
	聯絡方法		4.676		4.971

員工服務	服務態度	4.77	4.814	4.981	4.985
	專業程度		4.783		4.983
	服務效率		4.776		4.979
	服務主動性		4.706		4.979
環境設備	舒適程度	4.653	4.669	4.963	4.964
	設施配置		4.637		4.962
內部流程	等候時間	4.713	4.698	4.975	4.973
	簡捷程度		4.707		4.975
	公平性		4.736		4.977
服務效果	符合使用目的	4.719	4.719	4.975	4.975
服務資訊	資訊公開	4.647	4.629	4.965	4.962
	資訊正確		4.665		4.967
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.719	4.693	4.962	4.950
	電子服務滿意 程度		4.752		4.975
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.69	4.676	4.974	4.973
	指標滿意度		4.691		4.975
	指標清晰度		4.705		4.973
整體服務滿意度		4.711	4.711	4.969	4.969

調查因素	2015 年(去年)	2016 年(本年度)	與 2015 年比較
方便程度	4.654	4.945	+0.291
員工服務	4.770	4.981	+0.211
環境設備	4.653	4.963	+0.310
內部流程	4.713	4.975	+0.262
服務效果	4.719	4.975	+0.256
服務資訊	4.647	4.965	+0.318
電子服務	4.719	4.962	+0.243
服務承諾	4.690	4.974	+0.284
整體服務滿意度	4.711	4.969	+0.258

比較 2015 年和 2016 年，9 個調查因素的評分均有所提升，2016 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平，且接近 5 分的極滿意水平。兩年調查得分最高均為“員工服務”。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年 (去年)		2016 年 (本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	4.364	4.422	4.586	4.640
	服務地點		4.311		4.528
	聯絡方法		4.358		4.588
員工服務	服務態度	4.565	4.674	4.798	4.835
	專業程度		4.591		4.809
	服務效率		4.526		4.772
	服務主動性		4.469		4.776
環境設備	舒適程度	4.334	4.402	4.545	4.552
	設施配置		4.266		4.537
內部流程	等候時間	4.448	4.528	4.638	4.638
	簡捷程度		4.324		4.625
	公平性		4.497		4.650
服務效果	符合使用目的	4.347	4.347	4.673	4.673
服務資訊	資訊公開	4.242	4.207	4.430	4.402
	資訊正確		4.278		4.459
電子服務	電子服務範圍 足夠性	3.939	3.947	4.124	4.144
	電子服務滿意 程度		3.929		4.101
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.229	4.204	4.375	4.366
	指標滿意度		4.250		4.387
	指標清晰度		4.239		4.372
整體服務滿意度		4.410	4.410	4.545	4.545

調查因素	2015 年(去年)	2016 年(本年度)	與 2015 年比較
方便程度	4.364	4.586	+0.222
員工服務	4.565	4.798	+0.233
環境設備	4.334	4.545	+0.211
內部流程	4.448	4.638	+0.190
服務效果	4.347	4.673	+0.326
服務資訊	4.242	4.430	+0.188
電子服務	3.939	4.124	+0.185
服務承諾	4.229	4.375	+0.146
整體服務滿意度	4.410	4.545	+0.135

比較 2015 年和 2016 年，9 個調查因素的評分均有提升，2016 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平。兩年調查得分最高均為“員工服務”。

6. 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。相比 2015 年，2016 年三項公共服務的調查滿意度均有所提升，各項服務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「公共服務評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善服務質素。