

经济及科技发展局

2022 年满意度调查结果

1. 调查简介

按照《公共服务及组织绩效评审制度》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。

本局是次服务满意度调查由 2022 年 1 月至 12 月期间进行，并于所述期间于本局位于南湾国际银行大厦二楼、三楼的各服务柜台放置空白问卷及提供电子问卷，让市民自愿式填写问卷，主要就本局对内及对外共 46 项服务进行满意度调查，以作为公共服务及组织绩效评审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
人员服务	服务主动性	4.000	4.000	2.828
	专业程度		4.000	2.828
	仪表外观		4.000	2.828
	服务态度		4.000	2.828
环境	方便程度	3.000	3.000	---
	环境舒适度		3.000	---
配套设施	硬件设备	3.000	3.000	---
	清晰指示		3.000	---
	一般设施配套		3.000	---
	支持性措施		3.000	---
	场所安全性		3.000	---
程序手续	流程顺畅	4.000	4.000	2.828
	服务效率		4.000	2.828
	服务效果		4.000	2.828
	公平性		4.000	2.828
服务信息	足够性	3.800	4.000	2.828

	取得信息的便捷性		4.000	2.828
	取得信息的准确性		4.000	2.828
	取得信息的实用性		4.000	2.828
	信息的保密性		3.000	---
服务保证	服务承诺全面性	3.750	4.000	2.828
	服务承诺指标明确性		4.000	2.828
	服务承诺指标满意度		4.000	2.828
	表达意见的渠道		3.000	---
电子服务	电子服务適切性	4.000	4.000	2.828
	电子服务方便性		4.000	2.828
	电子服务安全性		4.000	2.828
	电子服务足够性		4.000	2.828
	电子服务交流渠道足够性		4.000	2.828
绩效信息	足够性	4.000	4.000	2.828
	信息公布的渠道		4.000	2.828
服务整合	跨部门程序优化/一窗式服务	4.000	4.000	2.828
整体服务	整体服务满意度	4.000	4.000	2.828

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		15		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.518	4.500	0.941
	专业程度		4.571	0.938
	仪表外观		4.500	0.941
	服务态度		4.500	0.941
环境	方便程度	4.536	4.571	0.938
	环境舒适度		4.500	0.941
配套设施	硬件设备	4.585	4.615	0.961
	清晰指示		4.538	0.967
	一般设施配套		4.615	0.961
	支持性措施		4.615	0.961
	场所安全性		4.538	0.967
程序手续	流程顺畅	4.571	4.571	0.938
	服务效率		4.571	0.938
	服务效果		4.571	0.938

	公平性		4.571	0.938
服务信息	足够性	4.538	4.615	0.961
	取得信息的便捷性		4.462	1.050
	取得信息的准确性		4.538	0.967
	取得信息的实用性		4.538	0.967
	信息的保密性		4.538	0.967
服务保证	服务承诺全面性	4.482	4.429	1.016
	服务承诺指标明确性		4.429	1.016
	服务承诺指标满意度		4.500	0.941
	表达意见的渠道		4.571	0.938
电子服务	电子服务適切性	4.560	4.571	0.938
	电子服务方便性		4.538	0.967
	电子服务安全性		4.538	0.967
	电子服务足够性		4.615	0.961
	电子服务交流渠道足够性		4.538	0.967
绩效信息	足够性	4.603	4.538	0.967
	信息公布的渠道		4.667	0.985
服务整合	跨部门程序优化/一窗式服务	4.667	4.667	0.985
整体服务	整体服务满意度	4.692	4.692	0.947

福利性公共服务				
回收有效问卷数		230		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.688	4.691	0.525
	专业程度		4.677	0.530
	仪表外观		4.680	0.529
	服务态度		4.703	0.529
环境	方便程度	4.634	4.613	0.600
	环境舒适度		4.655	0.553
配套设施	硬件设备	4.595	4.557	0.624
	清晰指示		4.613	0.578
	一般设施配套		4.557	0.616
	支持性措施		4.596	0.597
	场所安全性		4.651	0.546
程序手续	流程顺畅	4.651	4.643	0.556

	服务效率		4.655	0.569
	服务效果		4.664	0.534
	公平性		4.642	0.541
服务信息	足够性	4.618	4.609	0.571
	取得信息的便捷性		4.594	0.604
	取得信息的准确性		4.598	0.596
	取得信息的实用性		4.629	0.575
	信息的保密性		4.659	0.536
服务保证	服务承诺全面性	4.627	4.643	0.532
	服务承诺指标明确性		4.620	0.562
	服务承诺指标满意度		4.638	0.542
	表达意见的渠道		4.605	0.580
电子服务	电子服务適切性	4.581	4.578	0.599
	电子服务方便性		4.598	0.581
	电子服务安全性		4.576	0.592
	电子服务足够性		4.581	0.599
	电子服务交流渠道足够性		4.572	0.621
绩效信息	足够性	4.594	4.607	0.587
	信息公布的渠道		4.581	0.591
服务整合	跨部门程序优化/一窗式服务	4.622	4.622	0.576
整体服务	整体服务满意度	4.657	4.657	0.552

3. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局持续推出多项电子服务改善措施；市民可透过澳门政府服务手机应用程序、政府入口网站及本局网站查询有关申请手续的进度。
- 联络方法及服务信息：市民可透过电邮、电话、传真、WhatsApp 及 Wechat 在线查询服务和亲临本局等多种途径与本局联系，令部门与企业之间的沟通更直接及时。本局持续加强各项计划的宣传及推广，如透过电视广告、电视节目进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 方便程度和服务地点：继续深化“送服务上门”措施，且不断扩充服务地点。
- 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。
- 内部流程方面：持续完善各项计划的行政手续，以及加强政府部门间的信息互联，从而达至便民简政。

4. 满意度调查趋势分析（与 2021 年比较）

4.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2021 年 (去年)		2022 年 (本年度)	
		满意度 平均分	分项 得分	满意度 平均分	分项 得分
人员服务	服务主动性	----	----	4.000	4.000
	专业程度		----		4.000
	仪表外观		----		4.000
	服务态度		----		4.000
环境	方便程度	----	----	3.000	3.000
	环境舒适度		----		3.000
配套设施	硬件设备	----	----	3.000	3.000
	清晰指示		----		3.000
	一般设施配套		----		3.000
	支持性措施		----		3.000
	场所安全性		----		3.000
程序手续	流程顺畅	3.000	3.000	4.000	4.000
	服务效率		3.000		4.000
	服务效果		3.000		4.000
	公平性		3.000		4.000
服务信息	足够性	3.000	3.000	3.800	4.000
	取得信息的便捷性		3.000		4.000
	取得信息的准确性		3.000		4.000
	取得信息的实用性		3.000		4.000
	信息的保密性		3.000		3.000
服务保证	服务承诺全面性	3.000	3.000	3.750	4.000
	服务承诺指标明确性		3.000		4.000
	服务承诺指标满意度		3.000		4.000
	表达意见的渠道		3.000		3.000
电子服务	电子服务適切性	3.000	3.000	4.000	4.000
	电子服务方便性		3.000		4.000
	电子服务安全性		3.000		4.000
	电子服务足够性		3.000		4.000
	电子服务交流渠道足够性		3.000		4.000
绩效信息	足够性	3.000	3.000	4.000	4.000

	信息公布的渠道		3.000		4.000
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	3.000	3.000	4.000	4.000
整体服务	整体服务满意度	3.000	3.000	4.000	4.000

调查因素	2021年(去年)	2022年(本年度)	与2021年比较
人员服务	----	4.000	----
环境	----	3.000	----
配套设施	----	3.000	----
程序手续	3.000	4.000	+1.000
服务信息	3.000	3.800	+0.800
服务保证	3.000	3.750	+0.750
电子服务	3.000	4.000	+1.000
绩效信息	3.000	4.000	+1.000
服务整合	3.000	4.000	+1.000
整体服务	3.000	4.000	+1.000

比较2021年与2022年，各项指标的满意度均出现上升，本局将持续优化服务，以提升整体服务质素。

4.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2021年(去年)		2022年(本年度)	
		满意度 平均分	分项 得分	满意度 平均分	分项 得分
人员服务	服务主动性	4.407	4.321	4.518	4.500
	专业程度		4.357		4.571
	仪表外观		4.556		4.500
	服务态度		4.393		4.500
环境	方便程度	4.187	4.077	4.536	4.571
	环境舒适度		4.296		4.500
配套设施	硬件设备	4.202	4.200	4.585	4.615
	清晰指示		4.080		4.538
	一般设施配套		4.269		4.615
	支持性措施		4.154		4.615
	场所安全性		4.308		4.538
程序手续	流程顺畅	4.245	4.185	4.571	4.571

	服务效率		4.214		4.571
	服务效果		4.286		4.571
	公平性		4.296		4.571
服务信息	足够性	4.245	4.143	4.538	4.615
	取得信息的便捷性		4.241		4.462
	取得信息的准确性		4.276		4.538
	取得信息的实用性		4.241		4.538
	信息的保密性		4.321		4.538
服务保证	服务承诺全面性	4.130	4.222	4.482	4.429
	服务承诺指标明确性		4.185		4.429
	服务承诺指标满意度		4.000		4.500
	表达意见的渠道		4.111		4.571
电子服务	电子服务適切性	3.808	3.808	4.560	4.571
	电子服务方便性		3.846		4.538
	电子服务安全性		3.923		4.538
	电子服务足够性		3.769		4.615
	电子服务交流渠道 足够性		3.692		4.538
绩效信息	足够性	3.935	3.913	4.603	4.538
	信息公布的渠道		3.957		4.667
服务整合	跨部门程序优化/一窗 式服务	3.957	3.957	4.667	4.667
整体服务	整体服务满意度	4.040	4.040	4.692	4.692

调查因素	2021年(去年)	2022年(本年度)	与2021年比较
人员服务	4.407	4.518	+0.111
环境	4.187	4.536	+0.349
配套设施	4.202	4.585	+0.383
程序手续	4.245	4.571	+0.326
服务信息	4.245	4.538	+0.293
服务保证	4.130	4.482	+0.352
电子服务	3.808	4.560	+0.752
绩效信息	3.935	4.603	+0.668
服务整合	3.957	4.667	+0.710
整体服务	4.040	4.692	+0.652

比较 2021 年和 2022 年，各调查因素的评分均有所上升，本局将持续优化服务，以提升整体服务质素。

4.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2021 年 (去年)		2022 年 (本年度)	
		满意度 平均分	分项 得分	满意度 平均分	分项 得分
人员服务	服务主动性	4.739	4.746	4.688	4.691
	专业程度		4.729		4.677
	仪表外观		4.723		4.680
	服务态度		4.760		4.703
环境	方便程度	4.663	4.649	4.634	4.613
	环境舒适度		4.676		4.655
配套设施	硬件设备	4.648	4.644	4.595	4.557
	清晰指示		4.644		4.613
	一般设施配套		4.640		4.557
	支持性措施		4.635		4.596
	场所安全性		4.679		4.651
程序手续	流程顺畅	4.698	4.690	4.651	4.643
	服务效率		4.689		4.655
	服务效果		4.705		4.664
	公平性		4.706		4.642
服务信息	足够性	4.689	4.675	4.618	4.609
	取得信息的便捷性		4.671		4.594
	取得信息的准确性		4.691		4.598
	取得信息的实用性		4.696		4.629
	信息的保密性		4.714		4.659
服务保证	服务承诺全面性	4.725	4.743	4.627	4.643
	服务承诺指标明确性		4.716		4.620
	服务承诺指标满意度		4.733		4.638
	表达意见的渠道		4.707		4.605
电子服务	电子服务適切性	4.656	4.645	4.581	4.578
	电子服务方便性		4.645		4.598
	电子服务安全性		4.684		4.576
	电子服务足够性		4.653		4.581
	电子服务交流渠道足够性		4.653		4.572
绩效信息	足够性	4.661	4.676	4.594	4.607

	信息公布的渠道		4.645		4.581
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	4.707	4.707	4.622	4.622
整体服务	整体服务满意度	4.733	4.733	4.657	4.657

调查因素	2021年(去年)	2022年(本年度)	与2021年比较
人员服务	4.739	4.688	-0.051
环境	4.663	4.634	-0.029
配套设施	4.648	4.595	-0.053
程序手续	4.698	4.651	-0.047
服务信息	4.689	4.618	-0.071
服务保证	4.725	4.627	-0.098
电子服务	4.656	4.581	-0.075
绩效信息	4.661	4.594	-0.067
服务整合	4.707	4.622	-0.085
整体服务	4.733	4.657	-0.076

比较 2021 年和 2022 年，各调查因素的评分均轻微下降，本局将持续优化服务，以提升整体服务质素。

5. 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。2022 年三项公共服务：“一般公共服务”、“监督、审批及执法性公共服务”及“福利性公共服务”的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「公共服务及组织绩效评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。