

# 经济及科技发展局

## 2023 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 2023 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		5		
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	4.042	3.750	1.708
	服务态度		4.333	2.082
环境及配套设施	方便程度	4.000	4.000	1.581
	场所硬件及配套		4.000	2.000
	场所支持措施		4.000	2.000
程序手续	服务效率	4.250	4.000	1.633
	手续便捷度		4.500	1.732
服务信息	信息的便捷度	4.000	4.000	1.581
	信息的准确性		4.200	1.643
	信息的详实性		3.800	1.483
服务保证	服务承诺全面性	4.000	4.000	1.633
	服务承诺指标满意度		4.000	2.000
电子服务	电子服务易用性	4.067	4.200	1.483
	电子服务安全性		4.200	1.483
	电子服务覆盖度		3.800	1.643
绩效信息	信息内容的足够度	3.800	3.800	1.483

	信息发放的渠道		3.800	1.483
服务整合	跨部门程序优化	3.750	3.750	1.708

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		21		
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	4.500	4.450	0.945
	服务态度		4.550	0.887
环境及配套设施	方便程度	4.417	4.300	1.174
	场所硬件及配套		4.500	0.889
	场所支持措施		4.450	0.945
程序手续	服务效率	4.350	4.350	1.226
	手续便捷度		4.350	1.226
服务信息	信息的便捷度	4.417	4.350	1.182
	信息的准确性		4.500	1.051
	信息的详实性		4.400	1.095
服务保证	服务承诺全面性	4.400	4.350	1.226
	服务承诺指标满意度		4.450	1.050
电子服务	电子服务易用性	4.333	4.350	1.226
	电子服务安全性		4.350	1.089
	电子服务覆盖度		4.300	1.218
绩效信息	信息内容的足够度	4.350	4.350	1.089
	信息发放的渠道		4.350	1.089
服务整合	跨部门程序优化	4.474	4.474	0.964

福利性公共服务				
回收有效问卷数		133		
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	4.692	4.669	0.574
	服务态度		4.714	0.545
环境及配套设施	方便程度	4.627	4.647	0.580
	场所硬件及配套		4.609	0.588
	场所支持措施		4.624	0.572
程序手续	服务效率	4.684	4.692	0.566
	手续便捷度		4.677	0.585

服务信息	信息的便捷度	4.619	4.624	0.647
	信息的准确性		4.594	0.640
	信息的详实性		4.639	0.632
服务保证	服务承诺全面性	4.662	4.662	0.650
	服务承诺指标满意度		4.662	0.650
电子服务	电子服务易用性	4.626	4.636	0.596
	电子服务安全性		4.629	0.585
	电子服务覆盖度		4.614	0.626
绩效信息	信息内容的足够度	4.635	4.654	0.616
	信息发放的渠道		4.617	0.624
服务整合	跨部门程序优化	4.644	4.644	0.607

### 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，如透过电视及电台广告、电视节目等方式进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 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

鉴于自 2023 年起，本局服务满意度调查问卷按公共服务及组织绩效评审制度指引采用新的服务项目指针体系，因此未能与 2022 年的指标作出比较。

### 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。2023 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。