

經濟局

2018 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 2018 年 2 月開始至 12 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		1		
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	5.000	5.000	-----
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	4.667	5.000	-----
	指標滿意度		5.000	-----
	指標清晰度		4.000	-----
整體服務滿意度		5.000	5.000	-----

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		84		
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	4.940	4.964	0.186
	服務地點		4.892	0.515
	聯絡方法		4.964	0.186
員工服務	服務態度	4.979	4.975	0.154
	專業程度		4.975	0.154
	服務效率		4.988	0.109
	服務主動性		4.976	0.153
環境設備	舒適程度	4.976	4.976	0.153
	設施配置		4.976	0.153
內部流程	等候時間	4.964	4.963	0.244
	簡捷程度		4.964	0.186
	公平性		4.963	0.187
服務效果	符合使用目的	4.964	4.964	0.186
服務資訊	資訊公開	4.970	4.975	0.154
	資訊正確		4.964	0.186
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.975	4.975	0.156
	電子服務滿意程度		4.974	0.158
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.963	4.962	0.190
	指標滿意度		4.963	0.188
	指標清晰度		4.963	0.188
整體服務滿意度		4.964	4.963	0.187

福利性公共服務				
回收有效問卷數		246		
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	4.750	4.781	0.451
	服務地點		4.698	0.615
	聯絡方法		4.769	0.451
員工服務	服務態度	4.805	4.850	0.357
	專業程度		4.786	0.485
	服務效率		4.790	0.500
	服務主動性		4.793	0.426
環境設備	舒適程度	4.749	4.763	0.497
	設施配置		4.735	0.552
內部流程	等候時間	4.723	4.751	0.551
	簡捷程度		4.705	0.586
	公平性		4.713	0.569
服務效果	符合使用目的	4.735	4.735	0.529
服務資訊	資訊公開	4.655	4.652	0.594
	資訊正確		4.658	0.594
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.601	4.552	0.755
	電子服務滿意程度		4.655	0.662
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.702	4.632	0.636
	指標滿意度		4.752	0.512
	指標清晰度		4.728	0.574
整體服務滿意度		4.774	4.773	0.485

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服務地點及服務流程等方面的意見。

關於服務地點的建議，除了本局的辦公地點外，本局亦設有多個服務地點，為市民提供各項計劃的查詢及收件服務。此外，市民可透過本局網頁的“送服務上門”預約服務，預約企業聯絡員親臨企業的營運地點，提供所需服務。同時，本局會繼續優化電子服務，為市民提供更安全、更到位的服務。對於服務流程的建議，本局會持續檢討及優化服務流程，以提升市民的滿意度。

4. 改善措施及建議

- 電子服務方面，本局持續推出多項電子服務改善措施：“工業准照”、“儲藏應納消費稅貨物倉庫之申請”及“鍋爐及壓力容器登記之申請”之網上進度查詢等；市民可透過澳門政府服務手機應用程式、政府入口網站及本局網站查詢有關申請手續的進度。
- 聯絡方法及服務資訊：市民除了透過電郵、電話、傳真及親臨本局等多種途徑與本局聯繫，2018 年亦新增了 WhatsApp 及 Wechat 線上查詢服務，令部門與企業之間的溝通更直接及時。本局持續加強各項計劃的宣傳及推廣，如透過電視節目進行講解以及加強跟業界的聯繫。
- 方便程度和服務地點：繼續深化“送服務上門”措施，且不斷擴充服務地點。
- 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。
- 內部流程方面：持續完善各項計劃的行政手續，以及加強政府部門間的資訊互聯，從而達至便民簡政。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2017 年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2017 年 (去年)		2018 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	4.750	5.000	5.000	5.000
	服務地點		5.000		5.000
	聯絡方法		4.500		5.000
員工服務	服務態度	4.500	5.000	5.000	5.000
	專業程度		4.000		5.000
	服務效率		4.500		5.000
	服務主動性		5.000		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	4.000	4.000	5.000	5.000
服務資訊	資訊公開	5.000	-----	5.000	-----

	資訊正確		5.000		5.000
電子服務	電子服務範圍 足夠性	5.000	5.000	5.000	5.000
	電子服務滿意 程度		5.000		5.000
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.667	5.000	4.667	5.000
	指標滿意度		5.000		5.000
	指標清晰度		4.000		4.000
整體服務滿意度		4.000	4.000	5.000	5.000

調查因素	2017 年(去年)	2018 年(本年度)	與 2017 年比較
方便程度	4.750	5.000	+0.250
員工服務	4.500	5.000	+0.500
環境設備	-----	-----	-----
內部流程	-----	-----	-----
服務效果	4.000	5.000	+1.000
服務資訊	5.000	5.000	-----
電子服務	5.000	5.000	-----
服務承諾	4.667	4.667	-----
整體服務滿意度	4.000	5.000	+1.000

比較 2017 年與 2018 年，4 個調查因素的整體評分有所上升。2018 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平，其中“方便程度”、“員工服務”、“服務效果”、“服務資訊”、“電子服務”及“整體服務滿意度”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	2017 年 (去年)		2018 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	4.930	4.970	4.940	4.964
	服務地點		4.846		4.892
	聯絡方法		4.975		4.964
員工服務	服務態度	4.979	4.986	4.979	4.975
	專業程度		4.972		4.975
	服務效率		4.978		4.988
	服務主動性		4.978		4.976

環境設備	舒適程度	4.989	4.989	4.976	4.976
	設施配置		4.989		4.976
內部流程	等候時間	4.979	4.978	4.964	4.963
	簡捷程度		4.978		4.964
	公平性		4.981		4.963
服務效果	符合使用目的	4.983	4.983	4.964	4.964
服務資訊	資訊公開	4.981	4.981	4.970	4.975
	資訊正確		4.981		4.964
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.969	4.967	4.975	4.975
	電子服務滿意 程度		4.972		4.974
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.978	4.970	4.963	4.962
	指標滿意度		4.983		4.963
	指標清晰度		4.981		4.963
整體服務滿意度		4.936	4.936	4.964	4.963

調查因素	2017年(去年)	2018年(本年度)	與2017年比較
方便程度	4.930	4.940	+0.010
員工服務	4.979	4.979	-----
環境設備	4.989	4.976	-0.013
內部流程	4.979	4.964	-0.015
服務效果	4.983	4.964	-0.019
服務資訊	4.981	4.970	-0.011
電子服務	4.969	4.975	+0.006
服務承諾	4.978	4.963	-0.015
整體服務滿意度	4.936	4.964	+0.028

比較 2017 年和 2018 年，3 個調查因素的評分有所提升，5 個調查因素的評分有所下降。2018 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。2018 年調查得分最高為“員工服務”。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2017 年 (去年)		2018 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	4.779	4.779	4.750	4.781
	服務地點		4.774		4.698
	聯絡方法		4.785		4.769
員工服務	服務態度	4.825	4.845	4.805	4.850
	專業程度		4.811		4.786
	服務效率		4.814		4.790
	服務主動性		4.828		4.793
環境設備	舒適程度	4.819	4.819	4.749	4.763
	設施配置		4.818		4.735
內部流程	等候時間	4.754	4.733	4.723	4.751
	簡捷程度		4.740		4.705
	公平性		4.788		4.713
服務效果	符合使用目的	4.763	4.763	4.735	4.735
服務資訊	資訊公開	4.717	4.701	4.655	4.652
	資訊正確		4.734		4.658
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.646	4.639	4.601	4.552
	電子服務滿意 程度		4.653		4.655
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.690	4.632	4.702	4.632
	指標滿意度		4.717		4.752
	指標清晰度		4.721		4.728
整體服務滿意度		4.745	4.745	4.774	4.773

調查因素	2017 年(去年)	2018 年(本年度)	與 2017 年比較
方便程度	4.779	4.750	-0.029
員工服務	4.825	4.805	-0.020
環境設備	4.819	4.749	-0.070
內部流程	4.754	4.723	-0.031
服務效果	4.763	4.735	-0.028
服務資訊	4.717	4.655	-0.062
電子服務	4.646	4.601	-0.045

服務承諾	4.690	4.702	+0.012
整體服務滿意度	4.745	4.774	+0.029

比較 2017 年和 2018 年，2 個調查因素的評分均有提升，7 個調查因素的評分有所下降。2018 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平。2018 年調查得分最高為“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 2017 年，2018 年三項公共服務中，“一般公共服務”、“監督、審批及執法性公共服務”及“福利性公共服務”評分均有所提升。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。