

澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2015

(由研究暨資料處製作)

1. 調查目的

市民滿意度調查是澳門特區政府服務承諾計劃的其中一部份，根據公共服務評審委員會的意見，本局於2009年12月制定了市民滿意度調查問卷，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，以達致持續改善；基此，本局於2015年1月1日至2015年12月31日期間，就本局對外共18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. 調查內容

本局於2015年1月1日至2015年1月31日期間，就本局對外共18項服務進行滿意度調查，調查對象以到訪本局的公眾或服務使用者為主。調查採用網上填寫、面訪、傳真及由置放點回收為主，網上填寫除了是透過自願填寫的方式收集問卷外，本局亦通過電郵將電子問卷的連結發予服務使用者以收集意見，期間本局共收回問卷269份，為本局的服務改進提供了寶貴的意見。

3. 服務滿意度統計

是項服務滿意度統計的結果將會按(4.1)一般公共服務、(4.2)監督、審批及執法性公共服務、(4.3)福利性公共服務分類，詳見下表：

3.1. 一般公共服務

滿意度平均得分/Média do grau de satisfação

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	分項得分 Valor	平均分 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padrão
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.00	3.88	0.75
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.73		0.92
	聯絡方法 Meios de contacto	3.91		0.74
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.09	4.01	0.84
	專業程度 Grau de profissionalização	4.07		0.78

	服務效率 Grau de Eficiência	3.94		0.89
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.93		0.84
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.97	3.91	0.77
	設施配置 Disposição das instalações	3.84		0.83
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.88	3.83	0.78
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.71		0.90
	公平性 Imparcialidade	3.9		0.80
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.97	0.81
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.83	3.91	0.81
	資訊正確 Exactidão da informação	3.98		0.75
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.79	3.79	0.80
	滿意程度 Grau de satisfação	3.79		0.78
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.84	3.89	0.73
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.9		0.78
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.94		0.73
	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		3.90	0.70

3.2. 監督、審批及執法性公共服務

滿意度平均得分/Média do grau de satisfação

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	分項得分 Valor	平均分Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padrão
-------------------------------	--------------	---------------	--------------------------------	----------------------

方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.22	4.13	0.68
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.10		0.72
	聯絡方法 Meios de contacto	4.06		0.82
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.31	4.23	0.68
	專業程度 Grau de profissionalização	4.28		0.70
	服務效率 Grau de Eficiência	4.19		0.73
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.14		0.71
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Iniciativa Grau de conforto	4.11	4.06	0.76
	設施配置 Disposição das instalações	4.00		0.89
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.02	4.02	0.76
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.93		0.84
	公平性 Imparcialidade	4.10		0.87
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		4.13	0.77
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.01	4.02	0.78
	資訊正確 Exactidão da informação	4.03		0.71
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.90	3.91	0.80
	滿意程度 Grau de satisfação	3.91		0.78
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.95	4.02	0.82
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.05		0.79
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.05		0.76

整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.07	0.69
---	------	------

3.3. 福利性公共服務

滿意度平均得分/Média do grau de satisfação

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	分項得分 Valor	平均分 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padrão
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	3.79	3.71	0.62
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.58		0.65
	聯絡方法 Meios de contacto	3.75		0.76
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.96	3.81	0.93
	專業程度 Grau de profissionalização	3.79		0.73
	服務效率 Grau de Eficiência	3.75		0.71
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.75		0.78
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Iniciativa Grau de conforto	3.88	3.82	0.77
	設施配置 Disposição das instalações	3.75		0.86
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.79	3.78	0.76
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.67		0.74
	公平性 Imparcialidade	3.88		0.69
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.79	0.90
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.67	3.73	0.69
	資訊正確 Exactidão da informação	3.79		0.65

電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.61	3.52	0.65
	滿意程度 Grau de satisfação	3.43		0.78
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.71	3.74	0.70
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.83		0.68
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.67		0.68
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			3.74	0.63

3.4. 對於普遍意見的分析及處理

- 總體而言，是次的調查結果反映市民對本局的服務是滿意的，「十分不滿意」及「不滿意」的總人數僅佔所收問卷的一小部分，比例不算高；
- 然而，市民就是次的滿意度調查中，亦提供了寶貴的意見，例如：交通不便、訊息不夠全面，需加強資訊發佈；希望加快內部審批流程、減少不必要的程序；工作人員態度有改善空間、建議增加網上辦理及交文件等；
- 此外，本局亦透過調查了解到本局工作上的不足，本局可加強自身的宣導工作，讓市民對本局有更深入的了解及認識；
- 針對上述的種種意見，本局將會作出深入的調查研究並採取相對的改善措施。

3.5. 改善措施及建議

- 本局的服務承諾於2008年獲得了公共服務評審委員會的認可，尚存在一定的改進空間，本局將不斷加強對外的宣傳推廣，加強公眾對本局服務承諾的認識，為本局的服務對象提供多個訊息渠道，並於適當時間有序地加大投入；
- 檢討服務承諾各項指標，適時優化指標的質量，從而持續增加市民的滿意度；
- 有關收集公眾對本局服務承諾的意見，本局現提供網上填寫「公眾滿意度調查」問卷的渠道供公眾回饋意見，由於網上平台愈來愈普及，本局將加強推廣網上填寫問卷，使能更便於公眾回饋意見；
- 本局已重整現有的網站，新版網站的推出將會加強資訊發佈功能、市民可以網上辦理相關服務，提供更便民的服務，未來一年將不斷優化有關電子服務；
- 本局分別於 2015 年四月及八月參與了由澳門生產力暨科技轉移中心開展的一系列服務申請流程認知培訓項目，旨在令人員對各單位所提供的主要/重點服務有一個整體的認知，協助他們從創業或營商需要的角度去理解服務的提供，在提供服務時能更好理解企業或市民的疑問；緊接亦會讓員工參與更多的服務質素培訓；
- 為配合經濟財政司司長關於便民簡政的工作規劃，經濟局、財政局、勞工事務局、本局、人力資源辦公室已於 2015 年 8 月 18 日推行「經濟財政司範疇文件代收服務」，並展開一系列的宣傳工作。2016 年將會深化有關服務，為市民大眾提供更優質的服務；

- 本局於2013年對提供投資取留申請的服務點進行了翻新工程，改善了該服務點的舒適程度；2016年亦對商務促進中心及資訊中心服務點進行翻新工程，進一步為公眾提供良好的服務環境；
- 本局將每年繼續以問卷的形式收集意見；同時，亦按照公共服務評審委員會制定的指引內容，持續優化和完善本局的服務質素。

4. 滿意度調查趨勢分析

4.1. 一般公共服務

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2014年（去年） Ano 2014 (ano anterior)		2015年（本年度） Ano 2015 (corrente ano)		與去年比較 Comparati-mente ao ano anterior
		分項得分 Valor	平均分 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均分 Média do grau de satisfação	
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	3.91	3.88	4.00	3.88	-
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.77		3.73		
	聯絡方法 Meios de contacto	3.96		3.91		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.13	4.04	4.09	4.01	-0.03
	專業程度 Grau de profissionalização	4.03		4.07		
	服務效率 Grau de Eficiência	4.01		3.94		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.99		3.93		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Iniciativa Grau de conforto	4.02	3.94	3.97	3.91	-0.03
	設施配置	3.86		3.84		

	Disposição das instalações					
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.86	3.92	3.88	3.83	-0.09
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.88		3.71		
	公平性 Imparcialidade	4.02		3.9		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.01		3.97		-0.04
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.00	3.99	3.83	3.91	-0.08
	資訊正確 Exactidão da informação	3.98		3.98		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.76	3.81	3.79	3.79	-0.02
	滿意程度 Grau de satisfação	3.86		3.79		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.88	3.91	3.84	3.89	-0.02
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.9		3.9		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.95		3.94		
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		3.93		3.90		-0.03

- 在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果及服務承諾六個分類中，本年本局於方便程度、員工服務、內部流程及服務承諾的得分均較去年下降；
- 2015年整體滿意度較2014年下降0.03，各相關部門應就員工服務、環境設備、內部流程、資訊、電子服務及服務承諾方面進行檢討，持續改善；
- 2015年整體滿意度雖較去年略為下降，然而，得分仍屬於偏向滿意。

4.2. 監督、審批及執法性公共服務

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2014年（去年） Ano 2014(ano anterior)		2015年（本年度） Ano 2015 (corrente ano)		與去年比較 Comparati- vamente ao ano anterior
		分項得分 Valor	平均分 Média do grau de satisfação	分項得 分Valor	平均分 Média do grau de satisfação	
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.21	4.20	4.22	4.13	-0.07
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.14		4.10		
	聯絡方法 Meios de contacto	4.26		4.06		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.43	4.42	4.31	4.23	-0.19
	專業程度 Grau de profissionalização	4.47		4.28		
	服務效率 Grau de Eficiência	4.36		4.19		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.42		4.14		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Iniciativa Grau de conforto	4.25	4.23	4.11	4.06	-0.17
	設施配置 Disposição das instalações	4.21		4.00		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.16	4.26	4.02	4.02	-0.24
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	4.25		3.93		

	公平性 Imparcialidade	4.37		4.10		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.21		4.13		-0.08
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.32	4.31	4.01	4.02	-0.29
	資訊正確 Exactidão da informação	4.3		4.03		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.18	4.16	3.90	3.91	-0.25
	滿意程度 Grau de satisfação	4.13		3.91		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.25	4.23	3.95	4.02	-0.21
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.23		4.05		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.2		4.05		
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		4.32		4.07		-0.25

- 在監督、審批及執法性公共服務方面的得分較去年下降0.17；
- 2015年整體滿意度較2014年下降0.17，各相關部門應進行檢討，特別就下跌幅較多的內部流程、服務資訊及電子服務三方面持續改善；
- 2015年整體滿意度雖較去年略為下降，然而，得分仍屬於滿意，且為三大服務類中得分最高的。

4.3. 福利性公共服務

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2014年（去年） Ano 2014 (ano anterior)		2015年（本年度） Ano 2015(corrente ano)		與去年比較 Comparati-v amente ao ano anterior
		分項得分	平均分	分項得	平均分	

		Valor	Média do grau de satisfação	分Valor	Média do grau de satisfação	
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	3.74	3.60	3.79	3.71	+0.11
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.35		3.58		
	聯絡方法 Meios de contacto	3.7		3.75		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.96	3.92	3.96	3.81	-0.11
	專業程度 Grau de profissionalização	3.91		3.79		
	服務效率 Grau de Eficiência	3.96		3.75		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.83		3.75		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Iniciativa Grau de conforto	3.96	3.85	3.88	3.82	-0.03
	設施配置 Disposição das instalações	3.74		3.75		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.87	3.84	3.79	3.78	-0.06
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.78		3.67		
	公平性 Imparcialidade	3.87		3.88		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade	3.91		3.79		-0.12

	de utilização					
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.83	3.91	3.67	3.73	-0.18
	資訊正確 Exactidão da informação	3.98		3.79		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.79	3.79	3.61	3.52	-0.27
	滿意程度 Grau de satisfação	3.79		3.43		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.7	3.69	3.71	3.74	+0.05
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.68		3.83		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.68		3.67		
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			3.70	3.74		+0.04

- 在方便程度、及服務承諾的得分均較去年有所上升；
- 在員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊及電子服務六個分類中的得分均較去年下降；
- 2015年整體滿意度較2014年上升0.4，然而，各相關部門應就員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊及電子服務方面進行檢討，持續改善；
- 2015年整體滿意度較2014年上升，得分屬於偏向滿意。