

澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2017

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2017年1月1日至2017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

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325份，當中有效問卷322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	4.38	4.36	0.77
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.26		0.88
	聯絡方法 Meios de contacto	4.44		0.76
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.64	4.61	0.60
	專業程度 Grau de profissionalização	4.58		0.65

	服務效率 Grau de Eficiência	4.58		0.62
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.62		0.59
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.51	4.45	0.65
	設施配置 Disposição das instalações	4.38		0.72
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.42	4.43	0.69
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	4.38		0.77
	公平性 Imparcialidade	4.48		0.66
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		4.48	0.70
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.4	4.39	0.66
	資訊正確 Exactidão da informação	4.38		0.71
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.36	4.32	0.77
	滿意程度 Grau de satisfação	4.27		0.84
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.24	4.25	0.90
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.26		0.93
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.26		0.93
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			4.36	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	3.62	3.57	0.78
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.52		0.72
	聯絡方法 Meios de contacto	3.56		0.82
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.87	3.85	0.78
	專業程度 Grau de profissionalização	3.9		0.73
	服務效率 Grau de Eficiência	3.78		0.74
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.83		0.74
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.8	3.78	0.73
	設施配置 Disposição das instalações	3.75		0.75
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.59	3.62	0.76
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.54		0.68
	公平性 Imparcialidade	3.74		0.74
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.67	0.69
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.59	3.62	0.74
	資訊正確 Exactidão da informação	3.64		0.72
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.59	3.54	0.70
	滿意程度 Grau de satisfação	3.48		0.73
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.52	3.58	0.69
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.63		0.64
	指標清晰度	3.59		0.66

	Clareza dos indicadores		
	整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	3.57	0.63

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	4.6	4.50	0.82
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.3		1.08
	聯絡方法 Meios de contacto	4.6		0.82
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.65	4.73	0.75
	專業程度 Grau de profissionalização	4.7		0.57
	服務效率 Grau de Eficiência	4.8		0.41
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.75		0.55
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.6	4.58	0.50
	設施配置 Disposição das instalações	4.55		0.60
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.65	4.62	0.49
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	4.55		0.76
	公平性 Imparcialidade	4.65		0.49
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		4.35	0.93
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.55	4.58	0.60
	資訊正確 Exactidão da informação	4.6		0.50

電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.5	4.25	0.76
	滿意程度 Grau de satisfação	4		1.38
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	4.3	4.27	1.08
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.2		1.15
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.3		1.08
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			4.35	0.88

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， δ 十分不滿意 δ 及 δ 不滿意 δ 的總人數值佔所收問卷的一小部分(約12份)，比例不高；
- 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：對於交通及服務地點的意見；希望流程更標準化、資訊清晰化、人員專業化；此外，亦對本局服務的智能化及環保方面表達了意見；會展方面，有市民則表示大型會展需足夠時間進行洽談；
- 此外，本局亦透過調查了解到本局工作上的不足，包括在電子服務及服務承諾方面上不斷優化，並透過加強自身的宣導工作，讓市民對本局服務有更深入的了解及認識；
- 針對上述的種種意見，建議本局作出深入的調查研究並採取相應的改善措施。

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，未來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；
- 建議持續檢討服務承諾各項指標，適時優化指標的質量，從而增加市民的滿意度；
- 有關收集公眾對本局服務承諾的意見，目前，本局提供網上填寫 δ 公眾滿意度調查 δ 問卷的渠道供公眾回饋意見；此外，由於參與會展活動的市民越來越多，本局亦將加強收集有關人士的滿意度調查，使能更便於公眾回饋意見；
- 在三大服務分類中，公眾對監督、審批及執法性公共服務的滿意度相對較低，建議可由方便程度、電子服務及服務承諾方面加強優化，提供更便民的服務；
- 本局於2017年推出了包括：投資居留申請的網上預約排期、網上評估系統及在政府綜合服務大樓增設臨時居留許可續期通知信函領取的便民服務等，減輕了前台及電話查詢的需求。未來一年將繼續不斷研究優化有關電子服務；
- 服務態度方面，本局已要求人員耐心解答市民的查詢，讓市民充分了解服務的程序和手續，相關的培訓及工作指引將會持續進行及優化；
- 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。2018 年將會繼續推進有關服務，為市民大眾提供更優質的服務；

- 本局已與行政公職局、法務局及身份證明局開展“獲取證明文件的優化方案”，讓市民辦理本局相關服務時，無須親身遞交“商業登記證明文件”及“刑事紀錄證明文件”；
- 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	2016年（去年） Ano 2016 (ano anterior)		2017年（本年度） Ano 2017 (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	4.16	4.05	4.38	4.36	+0.31
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.9		4.26		
	聯絡方法 Meios de contacto	4.08		4.44		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.26	4.15	4.64	4.61	+0.46
	專業程度 Grau de profissionalizaçã o	4.17		4.58		
	服務效率 Grau de Eficiência	4.09		4.58		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.07		4.62		

環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.14	4.07	4.51	4.45	+0.38
	設施配置 Disposição das instalações	3.99		4.38		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.02	3.96	4.42	4.43	+0.47
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.83		4.38		
	公平性 Imparcialidade	4.02		4.48		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.06		4.48		+0.42
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.0	4.04	4.4	4.39	+0.35
	資訊正確 Exactidão da informação	4.08		4.38		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.89	3.85	4.36	4.32	+0.47
	滿意程度 Grau de satisfação	3.93		4.27		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.92	4.01	4.24	4.25	+0.24
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.05		4.26		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.06		4.26		

整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.04	4.36	+0.32
---	------	------	-------

- 在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務及服務承諾八個分類中，本年本局的得分均較2016年上升；
- 在八個分類中，服務承諾的升幅最低，亦是八個分類中得分最低的一項，顯示本局需要加強服務承諾的宣傳及優化；升幅較多的為內部流程及電子服務；
- 2017年整體滿意度較2016年上升0.32；

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	2016年（去年） Ano 2016(ano anterior)		2017年（本年度） Ano 2017 (corrente ano)		與去年比較 Comparativamente 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	3.92	4.01	3.62	3.57	-0.44
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.02		3.52		
	聯絡方法 Meios de contacto	4.1		3.56		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.23	4.14	3.87	3.85	-0.29
	專業程度 Grau de profissionalização	4.15		3.9		
	服務效率 Grau de Eficiência	4.09		3.78		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.07		3.83		

環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.82	3.75	3.8	3.78	+0.03
	設施配置 Disposição das instalações	3.67		3.75		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.8	3.92	3.59	3.62	-0.30
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.87		3.54		
	公平性 Imparcialidade	4.08		3.74		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.11		3.67		-0.44
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.77	3.75	3.59	3.62	-0.13
	資訊正確 Exactidão da informação	3.73		3.64		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.73	3.86	3.59	3.54	-0.32
	滿意程度 Grau de satisfação	3.98		3.48		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.64	3.74	3.52	3.58	-0.16
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.8		3.63		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.77		3.59		

整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	4.01	3.57	-0.44
---	------	------	-------

- 在監督、審批及執法性公共服務方面的得分較2016年下降0.44；
- 2017年整體滿意度較2016年下降，各相關部門應進行檢討，特別就下跌幅較多的服務效果、電子服務、內部流程及員工服務四方面持續改善；
- 環境設備較2016年上升0.03；
- 2017年整體滿意度雖較2016年下降，然而，得分仍屬於一般至滿意。

4.3. 福利性公共服務

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2016年（去年） Ano 2016 (ano anterior)		2017年（本年度） Ano 2017(corrente ano)		與去年比較 Comparativamente 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	3.9	3.70	4.6	4.50	+0.80
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.4		4.3		
	聯絡方法 Meios de contacto	3.8		4.6		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4	3.83	4.65	4.73	+0.90
	專業程度 Grau de profissionalização	3.8		4.7		
	服務效率 Grau de Eficiência	3.7		4.8		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.8		4.75		

環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.8	3.65	4.6	4.58	+0.93
	設施配置 Disposição das instalações	3.5		4.55		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.7	3.83	4.65	4.62	+0.79
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.8		4.55		
	公平性 Imparcialidade	4		4.65		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	3.7		4.35		+0.65
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.8	3.85	4.55	4.58	+0.73
	資訊正確 Exactidão da informação	3.9		4.6		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.3	3.28	4.5	4.25	+0.97
	滿意程度 Grau de satisfação	3.25		4		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.7	3.73	4.3	4.27	+0.54
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.9		4.2		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.6		4.3		

整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	3.6	4.35	+0.75
---	-----	------	-------

- 在福利性公共服務方面，2017年整體滿意度的得分較2016年上升0.75；
- 在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務及服務承諾八個分類中，本年本局的各項得分均較2016年上升；
- 升幅較高的包括員工服務、環境設備及電子服務。