

经济局

2017 年满意度调查结果

1. 调查简介

按照《服务承诺认可制度》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。

是次市民满意度调查由 2017 年 4 月开始至 12 月期间进行调查。《服务满意度调查问卷》于所述期间放置于本局位于南湾国际银行大厦二楼、三楼及黑沙环政府综合服务大楼（J 区）的各服务柜台，让市民自愿式填写问卷，主要就本局对内及对外共 40 项服务进行满意度调查，以作为服务承诺认可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
方便程度	服务时间	4.750	5.000	-----
	服务地点		5.000	-----
	联络方法		4.500	0.707
员工服务	服务态度	4.500	5.000	-----
	专业程度		4.000	1.414
	服务效率		4.500	0.707
	服务主动性		5.000	-----
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----
	设施配置		-----	-----
内部流程	等候时间	-----	-----	-----
	简捷程度		-----	-----
	公平性		-----	-----
服务效果	符合使用目的	4.000	4.000	1.414
服务信息	信息公开	5.000	-----	-----

	信息正确		5.000	-----
电子服务	电子服务范围足够性	5.000	5.000	-----
	电子服务满意程度		5.000	-----
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.667	5.000	-----
	指标满意度		5.000	-----
	指标清晰度		4.000	-----
整体服务满意度		4.000	4.000	1.414

监督、审批性公共服务				
回收有效问卷数		363		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.930	4.970	0.215
	服务地点		4.846	0.529
	联络方法		4.975	0.216
员工服务	服务态度	4.979	4.986	0.139
	专业程度		4.972	0.233
	服务效率		4.978	0.195
	服务主动性		4.978	0.181
环境设备	舒适程度	4.989	4.989	0.128
	设施配置		4.989	0.128
内部流程	等候时间	4.979	4.978	0.165
	简捷程度		4.978	0.165
	公平性		4.981	0.156
服务效果	符合使用目的	4.983	4.983	0.148
服务信息	信息公开	4.981	4.981	0.156
	信息正确		4.981	0.157
电子服务	电子服务范围足够性	4.969	4.967	0.245
	电子服务满意程度		4.972	0.210
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.978	4.970	0.250
	指标满意度		4.983	0.128
	指标清晰度		4.981	0.157
整体服务满意度		4.936	4.936	0.256

福利性公共服务	
回收有效问卷数	334

调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.779	4.779	0.519
	服务地点		4.774	0.552
	联络方法		4.785	0.590
员工服务	服务态度	4.825	4.845	0.458
	专业程度		4.811	0.514
	服务效率		4.814	0.512
	服务主动性		4.828	0.465
环境设备	舒适程度	4.819	4.819	0.450
	设施配置		4.818	0.452
内部流程	等候时间	4.754	4.733	0.606
	简捷程度		4.740	0.619
	公平性		4.788	0.522
服务效果	符合使用目的	4.763	4.763	0.535
服务信息	信息公开	4.717	4.701	0.670
	信息正确		4.734	0.608
电子服务	电子服务范围足够性	4.646	4.639	0.740
	电子服务满意程度		4.653	0.736
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.690	4.632	0.711
	指标满意度		4.717	0.632
	指标清晰度		4.721	0.632
整体服务满意度		4.745	4.745	0.549

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次问卷调查所得的结果显示，受访者对本局的服务均在“满意”值区间，同时，调查亦收到市民对本局方便程度及服务流程等方面的意见。

关于方便程度的建议，为提供更便捷的服务，本局已设有短讯通知服务，透过电话短讯通知各类申请的审批状况，让企业可得悉审批的进度。关于邮递信函方面，本局将提醒前线同事须与申请人确认通讯地址无误，以避免邮件未能投递。此外，倘企业未能收悉相关信函，亦可亲临本局签收有关信函。关于多加宣传本局援助计划的建议，为向公众推广计划，本局已举办多场面向公众的讲解会，并应各大商会或团体的邀请专场讲解会及宣传活动，向各界别人士宣传及推广计划内容。就市民提供的意见，本局将会与各大商会及团体保持紧密联系，并按业界的需要举办更多针对性的讲解会或宣传活动，

加强计划的宣传及推广。

至于未能指出对本局服务「极不满意」或「不满意」的具体原因的个案，主要以“电子服务范围足够性”的意见较多，其次是“电子服务满意程度”、“服务承诺范围足够性”及“信息公开”等方面。由于受访者没有提出具体的原因，未能具针对性地深入了解，但本局会持续检讨，优化服务流程，提升市民的满意度。

4. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局已推出了多项电子服务改善措施，包括新增“经营免税商店申请”及“从事转运活动准照申请”网上进度查询。
- 对于联络方法及服务信息的意见，相关附属单位已增设专线，由专人接听咨询电话及解答问题，让市民更清楚了解服务内容及有关申请流程。
- 方便程度和服务地点，市民现已可于黑沙环政府综合大楼递交本局多项申请。本局亦继续与各大商会及团体加强合作，目前连同经济局 2 个办公地点外，提供“送服务上门”的服务地点已增至 11 个。
- 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。

5. 满意度调查趋势分析（与 2016 年比较）

5.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2016 年 (去年)		2017 年 (本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	5.000	5.000	4.750	5.000
	服务地点		5.000		5.000
	联络方法		5.000		4.500
员工服务	服务态度	5.000	5.000	4.500	5.000
	专业程度		5.000		4.000
	服务效率		5.000		4.500
	服务主动性		5.000		5.000
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----	-----
	设施配置		-----		-----
内部流程	等候时间	-----	-----	-----	-----
	简捷程度		-----		-----

	公平性		-----		-----
服务效果	符合使用目的	4.500	4.500	4.000	4.000
服务信息	信息公开	5.000	-----	5.000	-----
	信息正确		5.000		5.000
电子服务	电子服务范围 足够性	5.000	5.000	5.000	5.000
	电子服务满意 程度		5.000		5.000
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.333	4.500	4.667	5.000
	指标满意度		4.500		5.000
	指标清晰度		4.000		4.000
整体服务满意度		4.500	4.500	4.000	4.000

调查因素	2016年(去年)	2017年(本年度)	与2016年比较
方便程度	5.000	4.750	-0.250
员工服务	5.000	4.500	-0.500
环境设备	-----	-----	-----
内部流程	-----	-----	-----
服务效果	4.500	4.000	-0.500
服务信息	5.000	5.000	-----
电子服务	5.000	5.000	-----
服务承诺	4.333	4.667	+0.334
整体服务满意度	4.500	4.000	-0.500

比较2016年与2017年，4个调查因素的整体评分均有所下降，1个调查因素的整体评分有所提升。2017年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，其中“电子服务”给予“极满意”的评分。

5.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2016年(去年)		2017年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.945	4.971	4.930	4.970
	服务地点		4.891		4.846
	联络方法		4.971		4.975

员工服务	服务态度	4.981	4.985	4.979	4.986
	专业程度		4.983		4.972
	服务效率		4.979		4.978
	服务主动性		4.979		4.978
环境设备	舒适程度	4.963	4.964	4.989	4.989
	设施配置		4.962		4.989
内部流程	等候时间	4.975	4.973	4.979	4.978
	简捷程度		4.975		4.978
	公平性		4.977		4.981
服务效果	符合使用目的	4.975	4.975	4.983	4.983
服务信息	信息公开	4.965	4.962	4.981	4.981
	信息正确		4.967		4.981
电子服务	电子服务范围 足够性	4.962	4.950	4.969	4.967
	电子服务满意 程度		4.975		4.972
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.974	4.973	4.978	4.970
	指标满意度		4.975		4.983
	指标清晰度		4.973		4.981
整体服务满意度		4.969	4.969	4.936	4.936

调查因素	2016年(去年)	2017年(本年度)	与2016年比较
方便程度	4.945	4.930	-0.015
员工服务	4.981	4.979	-0.002
环境设备	4.963	4.989	+0.026
内部流程	4.975	4.979	+0.004
服务效果	4.975	4.983	+0.008
服务信息	4.965	4.981	+0.016
电子服务	4.962	4.969	+0.007
服务承诺	4.974	4.978	+0.004
整体服务满意度	4.969	4.936	-0.033

比较 2016 年和 2017 年，3 个调查因素的整体评分均有所下降，6 个调查因素的整体评分均有所提升。2017 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，且

接近 5 分的极满意水平。2017 年调查得分最高为“环境设备”。

5.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2016 年 (去年)		2017 年 (本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.586	4.640	4.779	4.779
	服务地点		4.528		4.774
	联络方法		4.588		4.785
员工服务	服务态度	4.798	4.835	4.825	4.845
	专业程度		4.809		4.811
	服务效率		4.772		4.814
	服务主动性		4.776		4.828
环境设备	舒适程度	4.545	4.552	4.819	4.819
	设施配置		4.537		4.818
内部流程	等候时间	4.638	4.638	4.754	4.733
	简捷程度		4.625		4.740
	公平性		4.650		4.788
服务效果	符合使用目的	4.673	4.673	4.763	4.763
服务信息	信息公开	4.430	4.402	4.717	4.701
	信息正确		4.459		4.734
电子服务	电子服务范围 足够性	4.122	4.144	4.646	4.639
	电子服务满意 程度		4.101		4.653
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.375	4.366	4.690	4.632
	指标满意度		4.387		4.717
	指标清晰度		4.372		4.721
整体服务满意度		4.545	4.545	4.745	4.745

调查因素	2016 年(去年)	2017 年(本年度)	与 2016 年比较
方便程度	4.586	4.779	+0.193
员工服务	4.798	4.825	+0.027
环境设备	4.545	4.819	+0.274

内部流程	4.638	4.754	+0.116
服务效果	4.673	4.763	+0.090
服务信息	4.430	4.717	+0.287
电子服务	4.124	4.646	+0.522
服务承诺	4.375	4.690	+0.315
整体服务满意度	4.545	4.745	+0.200

比较 2016 年和 2017 年，9 个调查因素的评分均有提升，2017 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平。两年调查得分最高均为“员工服务”。

6. 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。相比 2016 年，2017 年三项公共服务中，“一般公共服务”及“监督、审批及执法性公共服务”评分轻微下降，而“福利性公共服务”评分则提升。各项服务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「公共服务评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。