

# 經濟局

## 2017 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 2017 年 4 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		2		
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	5.000	-----
	服務地點		5.000	-----
	聯絡方法		4.500	0.707
員工服務	服務態度	4.500	5.000	-----
	專業程度		4.000	1.414
	服務效率		4.500	0.707
	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	4.000	4.000	1.414
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		4.000	4.000	1.414

監督、審批性公共服務				
回收有效問卷數		363		
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	4.930	4.970	0.215
	服務地點		4.846	0.529
	聯絡方法		4.975	0.216
員工服務	服務態度	4.979	4.986	0.139
	專業程度		4.972	0.233
	服務效率		4.978	0.195
	服務主動性		4.978	0.181
環境設備	舒適程度	4.989	4.989	0.128
	設施配置		4.989	0.128
內部流程	等候時間	4.979	4.978	0.165
	簡捷程度		4.978	0.165
	公平性		4.981	0.156
服務效果	符合使用目的	4.983	4.983	0.148
服務資訊	資訊公開	4.981	4.981	0.156
	資訊正確		4.981	0.157
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.969	4.967	0.245
	電子服務滿意程度		4.972	0.210
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.978	4.970	0.250
	指標滿意度		4.983	0.128
	指標清晰度		4.981	0.157
整體服務滿意度		4.936	4.936	0.256

福利性公共服務	
回收有效問卷數	334

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	4.779	4.779	0.519
	服務地點		4.774	0.552
	聯絡方法		4.785	0.590
員工服務	服務態度	4.825	4.845	0.458
	專業程度		4.811	0.514
	服務效率		4.814	0.512
	服務主動性		4.828	0.465
環境設備	舒適程度	4.819	4.819	0.450
	設施配置		4.818	0.452
內部流程	等候時間	4.754	4.733	0.606
	簡捷程度		4.740	0.619
	公平性		4.788	0.522
服務效果	符合使用目的	4.763	4.763	0.535
服務資訊	資訊公開	4.717	4.701	0.670
	資訊正確		4.734	0.608
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.646	4.639	0.740
	電子服務滿意程度		4.653	0.736
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.690	4.632	0.711
	指標滿意度		4.717	0.632
	指標清晰度		4.721	0.632
整體服務滿意度		4.745	4.745	0.549

### 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方便程度及服務流程等方面的意見。

關於方便程度的建議，為提供更便捷的服務，本局已設有短訊通知服務，透過電話短訊通知各類申請的審批狀況，讓企業可得悉審批的進度。關於郵遞信函方面，本局將提醒前線同事須與申請人確認通訊地址無誤，以避免郵件未能投遞。此外，倘企業未能收悉相關信函，亦可親臨本局簽收有關信函。關於多加宣傳本局援助計劃的建議，為向公眾推廣計劃，本局已舉辦多場面向公眾的講解會，並應各大商會或團體的邀請專場講解會及宣傳活動，向各界別人士宣傳及推廣計劃內容。就市民提供的意見，本局將會與各大商會及團體保持緊密聯繫，並按業界的需要舉辦更多針對性的講解會或宣傳活動，

加強計劃的宣傳及推廣。

至於未能指出對本局服務「極不滿意」或「不滿意」的具體原因的個案，主要以“電子服務範圍足夠性”的意見較多，其次是“電子服務滿意程度”、“服務承諾範圍足夠性”及“資訊公開”等方面。由於受訪者沒有提出具體的原因，未能具針對性地深入了解，但本局會持續檢討，優化服務流程，提升市民的滿意度。

#### 4. 改善措施及建議

- 電子服務方面，本局已推出了多項電子服務改善措施，包括新增“經營免稅商店申請”及“從事轉運活動准照申請”網上進度查詢。
- 對於聯絡方法及服務資訊的意見，相關附屬單位已增設專線，由專人接聽諮詢電話及解答問題，讓市民更清楚了解服務內容及有關申請流程。
- 方便程度和服務地點，市民現已可於黑沙環政府綜合大樓遞交本局多項申請。本局亦繼續與各大商會及團體加強合作，目前連同經濟局 2 個辦公地點外，提供“送服務上門”的服務地點已增至 11 個。
- 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。

#### 5. 滿意度調查趨勢分析（與 2016 年比較）

##### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2016 年 (去年)		2017 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	5.000	5.000	4.750	5.000
	服務地點		5.000		5.000
	聯絡方法		5.000		4.500
員工服務	服務態度	5.000	5.000	4.500	5.000
	專業程度		5.000		4.000
	服務效率		5.000		4.500
	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	4.500	4.500	4.000	4.000
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	4.333	4.500	4.667	5.000
	指標滿意度		4.500		5.000
	指標清晰度		4.000		4.000
整體服務滿意度		4.500	4.500	4.000	4.000

調查因素	2016年(去年)	2017年(本年度)	與2016年比較
方便程度	5.000	4.750	-0.250
員工服務	5.000	4.500	-0.500
環境設備	-----	-----	-----
內部流程	-----	-----	-----
服務效果	4.500	4.000	-0.500
服務資訊	5.000	5.000	-----
電子服務	5.000	5.000	-----
服務承諾	4.333	4.667	+0.334
整體服務滿意度	4.500	4.000	-0.500

比較 2016 年與 2017 年，4 個調查因素的整體評分均有所下降，1 個調查因素的整體評分有所提升。2017 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平，其中“電子服務”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	2016年(去年)		2017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	4.945	4.971	4.930	4.970
	服務地點		4.891		4.846
	聯絡方法		4.971		4.975

員工服務	服務態度	4.981	4.985	4.979	4.986
	專業程度		4.983		4.972
	服務效率		4.979		4.978
	服務主動性		4.979		4.978
環境設備	舒適程度	4.963	4.964	4.989	4.989
	設施配置		4.962		4.989
內部流程	等候時間	4.975	4.973	4.979	4.978
	簡捷程度		4.975		4.978
	公平性		4.977		4.981
服務效果	符合使用目的	4.975	4.975	4.983	4.983
服務資訊	資訊公開	4.965	4.962	4.981	4.981
	資訊正確		4.967		4.981
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.962	4.950	4.969	4.967
	電子服務滿意 程度		4.975		4.972
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.974	4.973	4.978	4.970
	指標滿意度		4.975		4.983
	指標清晰度		4.973		4.981
整體服務滿意度		4.969	4.969	4.936	4.936

調查因素	2016年(去年)	2017年(本年度)	與2016年比較
方便程度	4.945	4.930	-0.015
員工服務	4.981	4.979	-0.002
環境設備	4.963	4.989	+0.026
內部流程	4.975	4.979	+0.004
服務效果	4.975	4.983	+0.008
服務資訊	4.965	4.981	+0.016
電子服務	4.962	4.969	+0.007
服務承諾	4.974	4.978	+0.004
整體服務滿意度	4.969	4.936	-0.033

比較 2016 年和 2017 年，3 個調查因素的整體評分均有所下降，6 個調查因素的整體評分均有所提升。2017 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。2017 年調查得分最高為“環境設備”。

### 5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2016 年 (去年)		2017 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	4.586	4.640	4.779	4.779
	服務地點		4.528		4.774
	聯絡方法		4.588		4.785
員工服務	服務態度	4.798	4.835	4.825	4.845
	專業程度		4.809		4.811
	服務效率		4.772		4.814
	服務主動性		4.776		4.828
環境設備	舒適程度	4.545	4.552	4.819	4.819
	設施配置		4.537		4.818
內部流程	等候時間	4.638	4.638	4.754	4.733
	簡捷程度		4.625		4.740
	公平性		4.650		4.788
服務效果	符合使用目的	4.673	4.673	4.763	4.763
服務資訊	資訊公開	4.430	4.402	4.717	4.701
	資訊正確		4.459		4.734
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.122	4.144	4.646	4.639
	電子服務滿意 程度		4.101		4.653
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.375	4.366	4.690	4.632
	指標滿意度		4.387		4.717
	指標清晰度		4.372		4.721
整體服務滿意度		4.545	4.545	4.745	4.745

調查因素	2016 年(去年)	2017 年(本年度)	與 2016 年比較
方便程度	4.586	4.779	+0.193
員工服務	4.798	4.825	+0.027
環境設備	4.545	4.819	+0.274

內部流程	4.638	4.754	+0.116
服務效果	4.673	4.763	+0.090
服務資訊	4.430	4.717	+0.287
電子服務	4.124	4.646	+0.522
服務承諾	4.375	4.690	+0.315
整體服務滿意度	4.545	4.745	+0.200

比較 2016 年和 2017 年，9 個調查因素的評分均有提升，2017 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意的水平。兩年調查得分最高均為“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 2016 年，2017 年三項公共服務中，“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”評分輕微下降，而“福利性公共服務”評分則提升。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。