

經濟及科技發展局

2021 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》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 2021 年 1 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 45 項服務進行滿意度調查，以作為公共服務及組織績效評審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
人員服務	服務主動性	----	----	----
	專業程度		----	----
	儀表外觀		----	----
	服務態度		----	----
環境	方便程度	----	----	----
	環境舒適度		----	----
配套設施	硬件設備	----	----	----
	清晰指示		----	----
	一般設施配套		----	----
	支援性措施		----	----
	場所安全性		----	----
程序手續	流程順暢	3.000	3.000	----
	服務效率		3.000	----
	服務效果		3.000	----
	公平性		3.000	----
服務資訊	足夠性	3.000	3.000	----

	取得資訊的便捷性		3.000	----
	取得資訊的準確性		3.000	----
	取得資訊的實用性		3.000	----
	資訊的保密性		3.000	----
服務保證	服務承諾全面性	3.000	3.000	----
	服務承諾指標明確性		3.000	----
	服務承諾指標滿意度		3.000	----
	表達意見的渠道		3.000	----
電子服務	電子服務適切性	3.000	3.000	----
	電子服務方便性		3.000	----
	電子服務安全性		3.000	----
	電子服務足夠性		3.000	----
	電子服務交流渠道足夠性		3.000	----
績效信息	足夠性	3.000	3.000	----
	信息公佈的渠道		3.000	----
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	3.000	3.000	----
整體服務	整體服務滿意度	3.000	3.000	----

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		29		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.407	4.321	1.335
	專業程度		4.357	1.254
	儀表外觀		4.556	1.013
	服務態度		4.393	1.257
環境	方便程度	4.187	4.077	1.262
	環境舒適度		4.296	1.171
配套設施	硬件設備	4.202	4.200	1.258
	清晰指示		4.080	1.320
	一般設施配套		4.269	1.079
	支援性措施		4.154	1.223
	場所安全性		4.308	1.050
程序手續	流程順暢	4.245	4.185	1.302
	服務效率		4.214	1.343
	服務效果		4.286	1.357

	公平性		4.296	1.235
服務資訊	足夠性	4.245	4.143	1.268
	取得資訊的便捷性		4.241	1.091
	取得資訊的準確性		4.276	1.032
	取得資訊的實用性		4.241	1.057
	資訊的保密性		4.321	1.056
服務保證	服務承諾全面性	4.130	4.222	1.121
	服務承諾指標明確性		4.185	1.178
	服務承諾指標滿意度		4.000	1.519
	表達意見的渠道		4.111	1.368
電子服務	電子服務適切性	3.808	3.808	1.386
	電子服務方便性		3.846	1.377
	電子服務安全性		3.923	1.262
	電子服務足夠性		3.769	1.366
	電子服務交流渠道足夠性		3.692	1.463
績效信息	足夠性	3.935	3.913	1.443
	信息公佈的渠道		3.957	1.397
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.957	3.957	1.430
整體服務	整體服務滿意度	4.040	4.040	1.399

福利性公共服務				
回收有效問卷數		254		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.739	4.746	0.512
	專業程度		4.729	0.513
	儀表外觀		4.723	0.546
	服務態度		4.760	0.513
環境	方便程度	4.663	4.649	0.577
	環境舒適度		4.676	0.578
配套設施	硬件設備	4.648	4.644	0.571
	清晰指示		4.644	0.625
	一般設施配套		4.640	0.593
	支援性措施		4.635	0.602
	場所安全性		4.679	0.555
程序手續	流程順暢	4.698	4.690	0.571

	服務效率		4.689	0.592
	服務效果		4.705	0.530
	公平性		4.706	0.581
服務資訊	足夠性	4.689	4.675	0.642
	取得資訊的便捷性		4.671	0.599
	取得資訊的準確性		4.691	0.543
	取得資訊的實用性		4.696	0.570
	資訊的保密性		4.714	0.550
服務保證	服務承諾全面性	4.725	4.743	0.530
	服務承諾指標明確性		4.716	0.570
	服務承諾指標滿意度		4.733	0.563
	表達意見的渠道		4.707	0.559
電子服務	電子服務適切性	4.656	4.645	0.580
	電子服務方便性		4.645	0.594
	電子服務安全性		4.684	0.597
	電子服務足夠性		4.653	0.619
	電子服務交流渠道足夠性		4.653	0.619
績效信息	足夠性	4.661	4.676	0.571
	信息公佈的渠道		4.645	0.594
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.707	4.707	0.574
整體服務	整體服務滿意度	4.733	4.733	0.518

3. 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；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：市民可透過電郵、電話、傳真、WhatsApp 及 Wechat 線上查詢服務和親臨本局等多種途徑與本局聯繫，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，如透過電視廣告、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。

4. 滿意度調查趨勢分析（與 2020 年比較）

4.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020 年 (去年)		2021 年 (本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	5.000	5.000	----	----
	專業程度		5.000		----
	儀表外觀		5.000		----
	服務態度		5.000		----
環境	方便程度	----	----	----	----
	環境舒適度		----		----
配套設施	硬件設備	----	----	----	----
	清晰指示		----		----
	一般設施配套		----		----
	支援性措施		----		----
	場所安全性		----		----
程序手續	流程順暢	5.000	5.000	3.000	3.000
	服務效率		5.000		3.000
	服務效果		5.000		3.000
	公平性		5.000		3.000
服務資訊	足夠性	5.000	5.000	3.000	3.000
	取得資訊的便捷性		5.000		3.000
	取得資訊的準確性		5.000		3.000
	取得資訊的實用性		5.000		3.000
	資訊的保密性		----		3.000
服務保證	服務承諾全面性	5.000	5.000	3.000	3.000
	服務承諾指標明確性		5.000		3.000
	服務承諾指標滿意度		5.000		3.000
	表達意見的渠道		----		3.000
電子服務	電子服務適切性	5.000	5.000	3.000	3.000
	電子服務方便性		5.000		3.000
	電子服務安全性		5.000		3.000
	電子服務足夠性		5.000		3.000
	電子服務交流渠道足夠性		5.000		3.000
績效信息	足夠性	5.000	5.000	3.000	3.000

	信息公佈的渠道		5.000		3.000
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	5.000	5.000	3.000	3.000
整體服務	整體服務滿意度	5.000	5.000	3.000	3.000

調查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	與2020年比較
人員服務	5.000	----	----
環境	----	----	----
配套設施	----	----	----
程序手續	5.000	3.000	-2.000
服務資訊	5.000	3.000	-2.000
服務保證	5.000	3.000	-2.000
電子服務	5.000	3.000	-2.000
績效信息	5.000	3.000	-2.000
服務整合	5.000	3.000	-2.000
整體服務	5.000	3.000	-2.000

比較 2020 年與 2021 年，各項指標的滿意度均出現下降，為此，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

4.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.848	4.839	4.407	4.321
	專業程度		4.806		4.357
	儀表外觀		4.806		4.556
	服務態度		4.938		4.393
環境	方便程度	4.698	4.710	4.187	4.077
	環境舒適度		4.688		4.296
配套設施	硬件設備	4.636	4.613	4.202	4.200
	清晰指示		4.742		4.080
	一般設施配套		4.645		4.269
	支援性措施		4.548		4.154
	場所安全性		4.633		4.308

程序手續	流程順暢	4.617	4.625	4.245	4.185
	服務效率		4.656		4.214
	服務效果		4.688		4.286
	公平性		4.500		4.296
服務資訊	足夠性	4.591	4.594	4.245	4.143
	取得資訊的便捷性		4.548		4.241
	取得資訊的準確性		4.563		4.276
	取得資訊的實用性		4.625		4.241
	資訊的保密性		4.625		4.321
服務保證	服務承諾全面性	4.656	4.625	4.130	4.222
	服務承諾指標明確性		4.656		4.185
	服務承諾指標滿意度		4.688		4.000
	表達意見的渠道		4.656		4.111
電子服務	電子服務適切性	4.327	4.344	3.808	3.808
	電子服務方便性		4.344		3.846
	電子服務安全性		4.438		3.923
	電子服務足夠性		4.281		3.769
	電子服務交流渠道 足夠性		4.226		3.692
績效信息	足夠性	4.438	4.469	3.935	3.913
	信息公佈的渠道		4.406		3.957
服務整合	跨部門程序優化/一窗 式服務	4.677	4.677	3.957	3.957
整體服務	整體服務滿意度	4.781	4.781	4.040	4.040

調查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	與2020年比較
人員服務	4.848	4.407	-0.44
環境	4.698	4.187	-0.51
配套設施	4.636	4.202	-0.43
程序手續	4.617	4.245	-0.37
服務資訊	4.591	4.245	-0.35
服務保證	4.656	4.130	-0.53
電子服務	4.327	3.808	-0.52
績效信息	4.438	3.935	-0.50
服務整合	4.677	3.957	-0.72
整體服務	4.781	4.040	-0.74

比較 2020 年和 2021 年，各調查因素的評分均有所下降，為此，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

4.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2020 年 (去年)		2021 年 (本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.850	4.833	4.739	4.746
	專業程度		4.870		4.729
	儀表外觀		4.832		4.723
	服務態度		4.870		4.760
環境	方便程度	4.674	4.637	4.663	4.649
	環境舒適度		4.710		4.676
配套設施	硬件設備	4.707	4.659	4.648	4.644
	清晰指示		4.766		4.644
	一般設施配套		4.688		4.640
	支援性措施		4.667		4.635
	場所安全性		4.750		4.679
程序手續	流程順暢	4.851	4.800	4.698	4.690
	服務效率		4.854		4.689
	服務效果		4.907		4.705
	公平性		4.837		4.706
服務資訊	足夠性	4.774	4.767	4.689	4.675
	取得資訊的便捷性		4.747		4.671
	取得資訊的準確性		4.739		4.691
	取得資訊的實用性		4.796		4.696
	資訊的保密性		4.822		4.714
服務保證	服務承諾全面性	4.802	4.783	4.725	4.743
	服務承諾指標明確性		4.804		4.716
	服務承諾指標滿意度		4.844		4.733
	表達意見的渠道		4.773		4.707
電子服務	電子服務適切性	4.621	4.628	4.656	4.645
	電子服務方便性		4.651		4.645
	電子服務安全性		4.624		4.684
	電子服務足夠性		4.609		4.653

	電子服務交流渠道足夠性		4.593		4.653
績效信息	足夠性	4.710	4.733	4.661	4.676
	信息公佈的渠道		4.687		4.645
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.753	4.753	4.707	4.707
整體服務	整體服務滿意度	4.788	4.788	4.733	4.733

調查因素	2020 年(去年)	2021 年(本年度)	與 2020 年比較
人員服務	4.850	4.739	-0.11
環境	4.674	4.663	-0.01
配套設施	4.707	4.648	-0.06
程序手續	4.851	4.698	-0.15
服務資訊	4.774	4.689	-0.09
服務保證	4.802	4.725	-0.08
電子服務	4.621	4.656	0.04
績效信息	4.710	4.661	-0.05
服務整合	4.753	4.707	-0.05
整體服務	4.788	4.733	-0.06

比較 2020 年和 2021 年，大部份的調查因素的評分均有所下降，為此，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

5. 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。2021 年三項公共服務：“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”的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「公共服務及組織績效評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善服務質素。