

经济及科技发展局

2020 年满意度调查结果

1. 调查简介

按照《公共服务及组织绩效评审制度》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 2020 年 2 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 45 项服务进行满意度调查，以作为公共服务及组织绩效评审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		1		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	5.000	5.000	----
	专业程度		5.000	----
	仪表外观		5.000	----
	服务态度		5.000	----
环境	方便程度	----	----	----
	环境舒适度		----	----
配套设施	硬件设备	----	----	----
	清晰指示		----	----
	一般设施配套		----	----
	支持性措施		----	----
	场所安全性		----	----
程序手续	流程顺畅	5.000	5.000	----
	服务效率		5.000	----
	服务效果		5.000	----
	公平性		5.000	----

服务信息	足够性	5.000	5.000	----
	取得信息的便捷性		5.000	----
	取得信息的准确性		5.000	----
	取得信息的实用性		5.000	----
	信息的保密性		----	----
服务保证	服务承诺全面性	5.000	5.000	----
	服务承诺指标明确性		5.000	----
	服务承诺指标满意度		5.000	----
	表达意见的渠道		----	----
电子服务	电子服务適切性	5.000	5.000	----
	电子服务方便性		5.000	----
	电子服务安全性		5.000	----
	电子服务足够性		5.000	----
	电子服务交流渠道足够性		5.000	----
绩效信息	足够性	5.000	5.000	----
	信息公布的渠道		5.000	----
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	5.000	5.000	----
整体服务	整体服务满意度	5.000	5.000	----

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		33		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.848	4.839	0.374
	专业程度		4.806	0.477
	仪表外观		4.806	0.402
	服务态度		4.938	0.246
环境	方便程度	4.698	4.710	0.529
	环境舒适度		4.688	0.535
配套设施	硬件设备	4.636	4.613	0.558
	清晰指示		4.742	0.514
	一般设施配套		4.645	0.608
	支持性措施		4.548	0.723
	场所安全性		4.633	0.615
程序手续	流程顺畅	4.617	4.625	0.660
	服务效率		4.656	0.602

	服务效果		4.688	0.592
	公平性		4.500	0.718
服务信息	足够性	4.591	4.594	0.665
	取得信息的便捷性		4.548	0.624
	取得信息的准确性		4.563	0.619
	取得信息的实用性		4.625	0.554
	信息的保密性		4.625	0.609
服务保证	服务承诺全面性	4.656	4.625	0.609
	服务承诺指标明确性		4.656	0.602
	服务承诺指标满意度		4.688	0.592
	表达意见的渠道		4.656	0.602
电子服务	电子服务適切性	4.327	4.344	0.827
	电子服务方便性		4.344	0.971
	电子服务安全性		4.438	0.801
	电子服务足够性		4.281	1.143
	电子服务交流渠道足够性		4.226	0.990
绩效信息	足够性	4.438	4.469	0.879
	信息公布的渠道		4.406	0.911
服务整合	跨部门程序优化/一窗式服务	4.677	4.677	0.599
整体服务	整体服务满意度	4.781	4.781	0.491

福利性公共服务				
回收有效问卷数		102		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.850	4.833	0.400
	专业程度		4.870	0.398
	仪表外观		4.832	0.404
	服务态度		4.870	0.398
环境	方便程度	4.674	4.637	0.606
	环境舒适度		4.710	0.502
配套设施	硬件设备	4.707	4.659	0.565
	清晰指示		4.766	0.474
	一般设施配套		4.688	0.589
	支持性措施		4.667	0.648
	场所安全性		4.750	0.503

程序手续	流程顺畅	4.851	4.800	0.429
	服务效率		4.854	0.355
	服务效果		4.907	0.325
	公平性		4.837	0.498
服务信息	足够性	4.774	4.767	0.498
	取得信息的便捷性		4.747	0.545
	取得信息的准确性		4.739	0.591
	取得信息的实用性		4.796	0.563
	信息的保密性		4.822	0.488
服务保证	服务承诺全面性	4.802	4.783	0.510
	服务承诺指标明确性		4.804	0.471
	服务承诺指标满意度		4.844	0.419
	表达意见的渠道		4.773	0.519
电子服务	电子服务適切性	4.621	4.628	0.614
	电子服务方便性		4.651	0.593
	电子服务安全性		4.624	0.597
	电子服务足够性		4.609	0.635
	电子服务交流渠道足够性		4.593	0.658
绩效信息	足够性	4.710	4.733	0.562
	信息公布的渠道		4.687	0.603
服务整合	跨部门程序优化/ 一窗式服务	4.753	4.753	0.510
整体服务	整体服务满意度	4.788	4.788	0.490

3. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局持续推出多项电子服务改善措施；市民可透过澳门政府服务手机应用程序、政府入口网站及本局网站查询有关申请手续的进度。
- 联络方法及服务信息：市民可透过电邮、电话、传真、WhatsApp 及 Wechat 在线查询服务和亲临本局等多种途径与本局联系，令部门与企业之间的沟通更直接及时。本局持续加强各项计划的宣传及推广，如透过电视广告、电视节目进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 方便程度和服务地点：继续深化“送服务上门”措施，且不断扩充服务地点。
- 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。
- 内部流程方面：持续完善各项计划的行政手续，以及加强政府部门间的

信息互联，从而达至便民简政。

4. 满意度调查趋势分析

鉴于自 2020 年起，本局服务满意度调查问卷采用新的服务项目指针体系，因此未能与 2019 年的指标作出比较。

5. 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。2020 年三项公共服务：“一般公共服务”、“监督、审批及执法性公共服务”及“福利性公共服务”的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「公共服务及组织绩效评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。