

澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2018

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2018年1月1日至2018年12月31日期間，就本局對外共22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22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297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	4.22	4.18	0.70
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.04		0.82
	聯絡方法 Meios de contacto	4.28		0.70
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.35	4.30	0.90
	專業程度 Grau de profissionalização	4.28		0.89
	服務效率	4.3		0.98

	Grau de Eficiência			
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.25		0.93
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.17	4.12	0.84
	設施配置 Disposição das instalações	4.07		0.84
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.17	4.12	0.76
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	4.13		0.81
	公平性 Imparcialidade	4.07		0.91
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		4.08	0.70
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.01	4.07	0.94
	資訊正確 Exactidão da informação	4.12		0.78
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.92	3.99	0.86
	滿意程度 Grau de satisfação	4.06		0.76
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.94	4.05	0.77
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.1		0.74
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.12		0.72
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			4.16	0.65

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	服務時間	3.83	3.78	0.48

Acessibilidade	Horário dos serviços			
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.73		0.46
	聯絡方法 Meios de contacto	3.77		0.48
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.96	3.88	0.53
	專業程度 Grau de profissionalização	3.86		0.60
	服務效率 Grau de Eficiência	3.86		0.61
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.83		0.60
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.83	3.83	0.50
	設施配置 Disposição das instalações	3.83		0.48
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.71	3.63	0.59
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.53		0.72
	公平性 Imparcialidade	3.65		0.67
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.62	0.72
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.47	3.48	0.76
	資訊正確 Exactidão da informação	3.48		0.79
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.44	3.42	0.75
	滿意程度 Grau de satisfação	3.4		0.61
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.47	3.49	0.54
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.47		0.59
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.53		0.58

整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global	3.64	0.55
---	-------------	------

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	3.91	3.95	0.68
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.91		0.57
	聯絡方法 Meios de contacto	4.02		0.46
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.93	3.90	0.59
	專業程度 Grau de profissionalização	3.91		0.53
	服務效率 Grau de Eficiência	3.88		0.70
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.88		0.66
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.72	3.69	0.63
	設施配置 Disposição das instalações	3.65		0.72
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.86	3.81	0.52
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.77		0.57
	公平性 Imparcialidade	3.79		0.60
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.98	0.71
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.93	3.96	0.70
	資訊正確 Exactidão da informação	3.98		0.56

電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.4	3.42	0.66
	滿意程度 Grau de satisfação	3.44		0.68
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.63	3.68	0.63
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.71		0.57
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.69		0.52
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global			3.93	0.40

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， $\bar{0}$ 十分不滿意 $\bar{0}$ 及 $\bar{0}$ 不滿意的總人數值佔所收問卷的一小部分(約4份)，比例不高；而表示 $\bar{0}$ 一般 $\bar{0}$ 的共有72份；
- 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、服務地點及接待環境的意見；希望縮短流程及更標準化、資訊清晰化及更透明、人員專業化；此外，亦對本局服務的電子化方面表達了意見，應盡可能幫助中小企促進電子商務推廣、增加預約服務及電子繳費；會展方面，有市民則表示參展資助金額已設限，援助作用不大、會展活動現場需要更多清楚活動安排及專業的人員；
- 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，本局將持續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；
- 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；
- 第15/2018號法律《廢止離岸業務法律制度》之公佈生效，該法律終止離岸業務許可的申請（服務承諾項目），然而，相關的諮詢及證明書服務將維持，也鼓勵離岸機構在許可失效後，變更或擴充所營事業和商業名稱，繼續在澳門經營發展；
- 本局由2018年4月30日起，將《會展活動激勵計劃》及《國際性會議及專業展覽支持計劃》整合為《會議及展覽資助計劃》，同時進一步優化申請流程修訂條款及細則；
- 本局於2018年2月起對 $\bar{0}$ 參展財務鼓勵 $\bar{0}$ 申請過程與手續進行了簡化，簡化手續後可節省相關申請時間；
- 本局於2018年提交了關於“重大投資移民”和“技術移民”的短中長期優化工作報告，加緊推進和落實報告內的各項工作，對報告內容和相關工作持續優化，進一步明確臨時居留許可的審批標準等；

- 此外，由2018年1月31日推出“網上排期預約系統”，為辦理臨時居留許可申請者提供更彈性的服務；
- 另一方面，本局亦定期公布臨時居留許可申請統計數據，增加資訊透明度；
- 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“公眾滿意度調查”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，本局亦將持續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，本局將繼續由電子服務、服務資訊及服務承諾方面加強優化，提供更便民的服務；未來一年將繼續不斷研究優化有關服務；
- 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。2019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	2018年（本年度） Ano 2018 (corrente ano)		2017年（去年） Ano 2017 (ano anterior)		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	4.22	4.18	4.38	4.36	-0.18
	服務地點 Local da prestação dos serviços	4.04		4.26		
	聯絡方法 Meios de contacto	4.28		4.44		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.35	4.30	4.64	4.61	-0.31
	專業程度 Grau de profissionalizaã	4.28		4.58		

	o					
	服務效率 Grau de Eficiência	4.3		4.58		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	4.25		4.62		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.17	4.12	4.51	4.45	-0.33
	設施配置 Disposição das instalações	4.07		4.38		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	4.17	4.12	4.42	4.43	-0.31
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	4.13		4.38		
	公平性 Imparcialidade	4.07		4.48		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		4.08	4.48		-0.40
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	4.01	4.07	4.4	4.39	-0.32
	資訊正確 Exactidão da informação	4.12		4.38		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.92	3.99	4.36	4.32	-0.33
	滿意程度 Grau de satisfação	4.06		4.27		
服務承諾 Carta de Qualidade	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.94	4.05	4.24	4.25	-0.20

	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	4.1		4.26		
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	4.12		4.26		
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		4.16		4.36		-0.20

- 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，2018年本局的得分均較2017年下降；
- 在八個分類及整體服務滿意度，本局的滿意度均有所下降，顯示本局需要加強自身服務的宣傳及優化；
- 在八個分類中，服務效果的跌幅最大，而服務承諾則是八個分類中得分最低的一項；
- 2018年整體滿意度較2017年下降0.20，整體滿意度維持「滿意」至「十分滿意」；

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	2018年（本年度） Ano 2018 (corrente ano)		2017年（去年） Ano 2017 (ano anterior)		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	3.83	3.78	3.62	3.57	+0.21
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.73		3.52		
	聯絡方法 Meios de contacto	3.77		3.56		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.96	3.88	3.87	3.85	+0.03
	專業程度 Grau de	3.86		3.9		

	profissionalizaçã o					
	服務效率 Grau de Eficiência	3.86		3.78		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.83		3.83		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.83	3.83	3.8	3.78	+0.05
	設施配置 Disposição das instalações	3.83		3.75		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.71	3.63	3.59	3.62	+0.01
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.53		3.54		
	公平性 Imparcialidade	3.65		3.74		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.62		3.67	-0.05
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.47	3.48	3.59	3.62	-0.14
	資訊正確 Exactidão da informação	3.48		3.64		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.44	3.42	3.59	3.54	-0.12
	滿意程度 Grau de satisfação	3.4		3.48		
服務承諾 Carta de	範圍足夠性 Grau de	3.47	3.49	3.52	3.58	-0.09

Qualidade	suficiência				
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.47		3.63	
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.53		3.59	
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		3.64		3.57	+0.07

- 在八個分類中，在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程都較去年有所上升，而服務效果、服務資訊、電子服務及服務承諾的得分則較去年下降；
- 跌幅較多的服務資訊、電子服務方面需持續改善，雖然本局近年積極開展電子服務的相關工作，但有關措施相信仍未達到市民的需求，各相關部門應進行檢討；
- 2018年整體滿意度的得分較2017年上升0.07，得分屬於「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	2018年（本年度） Ano 2018 (corrente ano)		2017年（去年） Ano 2017 (ano anterior)		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	3.91		4.6		-0.55
	服務地點 Local da prestação dos serviços	3.91	3.95	4.3	4.50	
	聯絡方法 Meios de contacto	4.02		4.6		
員工服務 Serviços dos trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	3.93	3.90	4.65	4.73	-0.83
	專業程度 Grau de	3.91		4.7		

	profissionalizaçã o					
	服務效率 Grau de Eficiência	3.88		4.8		
	服務主動性 Iniciativa dos serviços	3.88		4.75		
環境設備 Ambiente e instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.72	3.69	4.6	4.58	-0.89
	設施配置 Disposição das instalações	3.65		4.55		
內部流程 Procedimento interno	等候時間 Tempo de espera	3.86	3.81	4.65	4.62	-0.81
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade	3.77		4.55		
	公平性 Imparcialidade	3.79		4.65		
服務效果 Resultado dos Services prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização		3.98		4.35	-0.37
服務資訊 Informação dos serviços prestados	資訊公開 Divulgação da informação	3.93	3.96	4.55	4.58	-0.62
	資訊正確 Exactidão da informação	3.98		4.6		
電子服務 Serviços electrónicos	範圍足夠性 Grau de suficiência	3.4	3.42	4.5	4.25	-0.83
	滿意程度 Grau de satisfação	3.44		4		
服務承諾	範圍足夠性	3.63	3.68	4.3	4.27	-0.59

Carta de Qualidade	Grau de suficiência				
	指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores	3.71		4.2	
	指標清晰度 Clareza dos indicadores	3.69		4.3	
整體服務滿意度 Grau de satisfação do serviço global		3.93		4.35	-0.42

- 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2017年下降；
- 在八個分類及整體服務滿意度，本局的滿意度均有所下降，顯示本局需要加強自身服務的宣傳及優化；
- 在八個分類中，環境設備的跌幅最大，而電子服務則是八個分類中得分最低的一項；
- 2018年整體滿意度較2017年下降0.42，整體滿意度屬「一般」至「滿意」；

5. 總結

總結是次調查結果，受訪的服務對象對本局提供的各項服務整體滿意度維持「一般」至「十分滿意」。相比2017年，2018年三項公共服務中，“一般公共服務”及“福利性公共服務”評分均有所下跌，“監督、審批及執法性公共服務”評分則有輕微提升。整體服務滿意度得分分別如下：

一般公共服務	4.16
監督、審批及執法性公共服務	3.64
福利性公共服務	3.93

2018年本局共收回問卷297份，較2017年325份少28份，未來本局將會不斷完善數據的收集方法，按收集服務對象意見機制收集市民及客商的意見，以增加數據分析的代表性。每份調查問卷，均為持續改善服務質素的重要參考，本局各相關附屬單位會認真參考受訪者的意見，採取措施完善本局的各項服務。同時，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。