

澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2020

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，以達致持續改善的目的。為此，本局就於2020年1月1日至2020年12月31日期間提供對外共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175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(3.1)一般公共服務、(3.2)監督、審批及執法性公共服務、(3.3)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

調查因素	分項內容	分項得分	平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.44	4.42	0.82
	專業程度	4.43		0.77
	儀表外觀	4.26		1.10
	服務態度	4.54		0.64
環境	方便程度	4.22	4.25	1.27

	環境舒適度	4.28		1.23
配套設施	硬件設備	4.02	4.16	1.24
	清晰指示	4.20		1.23
	一般設施配套	4.06		1.25
	支援性措施	4.17		1.22
	場所安全性	4.37		1.20
程序手續	流程順暢	4.36	4.32	1.01
	服務效率	4.31		1.02
	服務效果	4.29		1.01
	公平性	4.33		0.99
服務資訊	足夠性	4.20	4.28	1.10
	取得資訊的便捷性	4.35		1.08
	取得資訊的準確性	4.27		1.06
	取得資訊的實用性	4.24		1.10
	資訊的保密性	4.35		1.08
服務保證	服務承諾全面性	4.07	3.90	1.27
	服務承諾指標明確性	3.84		1.56
	服務承諾指標滿意度	3.87		1.55
	表達意見的渠道	3.80		1.59
電子服務	電子服務適切性	4.15	4.15	1.13

	電子服務方便性	4.29		1.10
	電子服務安全性	4.18		1.25
	電子服務足夠性	4.04		1.30
	電子服務交流渠道足夠性	4.11		1.24
績效信息	足夠性	4.20	4.12	1.22
	信息公佈的渠道	4.04		1.23
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.13	4.13	1.36
整體服務	整體服務滿意度	4.28	4.28	0.98

3.2. 監督、審批及執法性公共服務

滿意度平均得分

調查因素	分項內容	分項得分	平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.13	4.23	0.82
	專業程度	4.22		0.76
	儀表外觀	4.32		0.68
	服務態度	4.24		0.69
環境	方便程度	3.95	4.07	0.78
	環境舒適度	4.20		0.77
配套設施	硬件設備	3.97	4.02	0.78
	清晰指示	3.94		0.80
	一般設施配套	3.99		0.85

	支援性措施	3.98		0.88
	場所安全性	4.20		0.79
程序手續	流程順暢	4.08	4.04	0.82
	服務效率	3.99		0.93
	服務效果	3.97		0.83
	公平性	4.11		0.87
服務資訊	足夠性	3.83	3.99	0.88
	取得資訊的便捷性	3.92		0.81
	取得資訊的準確性	4.05		0.74
	取得資訊的實用性	4.03		0.82
	資訊的保密性	4.10		0.90
服務保證	服務承諾全面性	3.93	2.99	1.00
	服務承諾指標明確性	2.71		2.03
	服務承諾指標滿意度	2.61		2.04
	表達意見的渠道	2.70		2.02
電子服務	電子服務適切性	3.91	3.82	0.87
	電子服務方便性	3.79		0.85
	電子服務安全性	3.99		0.91
	電子服務足夠性	3.67		0.88
	電子服務交流渠道足夠性	3.73		0.97

績效信息	足夠性	3.68	3.73	0.90
	信息公佈的渠道	3.77		0.81
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	3.69	3.69	0.96
整體服務	整體服務滿意度	3.88	3.88	0.81

3.3. 福利性公共服務

滿意度平均得分

調查因素	分項內容	分項得分	平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.00	4.06	1.26
	專業程度	4.00		1.26
	儀表外觀	3.94		1.24
	服務態度	4.31		0.60
環境	方便程度	3.63	3.66	1.31
	環境舒適度	3.69		1.35
配套設施	硬件設備	3.50	3.74	1.32
	清晰指示	3.81		1.28
	一般設施配套	3.56		1.26
	支援性措施	3.69		1.30
	場所安全性	4.13		1.20
程序手續	流程順暢	3.63	3.78	1.31
	服務效率	3.81		1.05

	服務效果	3.81		1.22
	公平性	3.88		1.26
服務資訊	足夠性	3.88	3.83	1.15
	取得資訊的便捷性	3.81		1.22
	取得資訊的準確性	3.75		1.39
	取得資訊的實用性	3.81		1.28
	資訊的保密性	3.88		1.26
服務保證	服務承諾全面性	3.63	3.63	1.26
	服務承諾指標明確性	3.75		1.24
	服務承諾指標滿意度	3.63		1.26
	表達意見的渠道	3.50		1.37
電子服務	電子服務適切性	3.56	3.59	1.09
	電子服務方便性	3.63		1.15
	電子服務安全性	3.50		1.26
	電子服務足夠性	3.56		1.09
	電子服務交流渠道足夠性	3.69		1.08
績效信息	足夠性	3.94	3.94	1.00
	信息公佈的渠道	3.94		1.00
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	3.53	3.53	1.73
整體服務	整體服務滿意度	3.87	3.87	1.25

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，該調查包括了“一般公共服務”、“監督、審批及執法性公共服務”，以及“福利性公共服務”三個部分，整體服務滿意度的平均分依次是4.28、3.88、以及3.87。
- “一般公共服務”是指“在澳投資‘一站式’諮詢服務”、“專責公證員辦理成立公司及登記的手續”、“處理投資者尋找合作伙伴服務”、“專人跟進投資者在澳門的投資計劃”、“會展競投及支援‘一站式’服務”、“查詢海內外展覽會資料”、“貿促局組織之經貿會展活動報名申請”、“登記澳門貿易投資促進局用戶服務”、“借用澳門貿易投資促進局臨時辦公室之申請”、“澳門貿易投資促進局多功能會議廳之使用服務”、“企業拓展市場講座鼓勵計劃”、“內地商貿及法律諮詢服務”、“資訊中心諮詢服務”、“工商名錄登記服務”等等。其中，“人員服務”得分最高（4.42），而另外“服務保證”得分最低（3.90），尤其在“表達意見的渠道”方面，還需要優化。
- “監督、審批及執法性公共服務”是指“離岸服務機構(非金融業務)的許可”及“投資居留申請服務”。其中，在“人員服務”方面得分最高（4.23），市民對其中的“儀表外觀”指標是最滿意的；在“服務保證”方面得分最低（2.99），尤其是“服務承諾指標滿意度”還需要優化。
- “福利性公共服務”是指“參與非由貿促局組織的境外或在澳門舉行的展覽會及展銷會”、“參與經貿推廣活動申請宣傳品之財務鼓勵”、“電子商務推廣鼓勵措施”、“會議及展覽資助計劃”、“會展專業人才培訓支援計劃”、“會展及商務旅遊展支持計劃”。其中，在“人員服務”方面得分最高（4.06），市民對其中的“服務態度”指標是最滿意的，在“服務整合”方面分最低（3.53），尤其是“跨部門程序優化/一窗式服務”還需要優化。
- 市民就是次的滿意度調查中，亦提供了寶貴的意見，例如：希望本局在內地一線城市舉辦多些展會，如澳門周；希望相關申請制度更加公開透明，增加公佈信息的渠道，縮短審批的時間，延長補交文件的時間等等。
- 此外，本局亦透過調查了解到本局工作上還有需要改善的地方，包括在電子服務方面不斷優化，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

- 按上述分析結果，本局未來將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，並強化電子政務的各項服務程序。

- 為服務對象提供更多的訊息渠道，並於適當時間有序地加大投入，加強公眾對本局服務資訊的認識。
- 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。
- 本局於2020年11月及12月調整了6項服務項目，包括刪除“借用澳門投資促進局臨時辦公室之申請”（生效時間為2020年11月18日），刪除“企業拓展市場講座鼓勵計劃”（生效時間為2020年11月13日），刪除“離岸服務機構（非金融業務）的許可”（生效時間為2020年12月31日），將“提供個別參展資助”更名為“參與非由貿促局組織的境外或在澳門舉行的展覽會及展銷會”（生效時間為2020年11月25日），將“參與經貿推廣活動企業印刷宣傳品資助”更名為“參與經貿推廣活動申請宣傳品之財務鼓勵”（生效時間為2020年11月25日），將“會展及商務旅遊展積分計劃”更名為“會展及商務旅遊展支持計劃”（生效時間為2020年11月25日）。
- 為改善疫情帶來的衝擊，本局增設多渠道的服務，繼續與活動主辦單位保持密切聯繫，為主辦單位提供適切協助。持續參照衛生局發出的指引，採取適當防疫措施。
- 持續定期向本澳會展場地提供者收集本年度受疫情影響之會展活動清單，對於因疫情而延期的會展活動，將繼續與活動主辦單位保持密切聯繫，透過貿促局“會展競投及支援‘一站式’服務”作跟進，並開設會展查詢熱線，為主辦單位提供適切協助。
- 持續透過主動聯繫跟進企業，與因受疫情影響而無法親身赴澳的外地投資者舉行線上會議，了解其經營困難，解答投資諮詢，協助解決受疫情而影響的牌照申請、外僱安排及其他在澳投資所涉行政手續，並提供特區政府對企業支援措施的資訊。
- 持續為人員提供以公眾接待的禮儀與技巧培訓課程，並適時安排深化培訓，藉此讓員工掌握接待技巧，提升專業素質。
- 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

由於2020年對問卷的內容指標進行了調整，未能與2019年的報告各項內容作直接的比較，故是次僅從“一般公共服務”、“監督、審批及執法性公共服務”，以及“福利性公共服務”的整體服務滿意度得分作比較。與2019年相比，“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”的滿意度均有所上升，而“福利性公共服務”的滿意度則有所下降。具體見如下表格：

	2019年	2020年（本年度）	與去年比較
一般公共服務	4.19	4.28	+2.1%
監督、審批及執法性公共服務	3.86	3.88	+0.5%
福利性公共服務	4.00	3.87	-3.3%

關注到“福利性公共服務”方面，有市民對“電子商務推廣鼓勵措施”的申請批核速度和服務資訊渠道持有意見。事實上，本局於2020年度對“電子商務推廣鼓勵措施”的審批流程及審批標準等進行優化工作，期間持續接收企業申請並跟進有關查詢。此外，本局網站提供“電子商務推廣鼓勵措施”申請所需資訊，對申請文件和認可電商平台名單等內容適時更新。為提升是項服務的滿意度，本局將在嚴格把關審批標準，確保公帑使用得宜的基礎上，繼續優化“電子商務推廣鼓勵措施”的審批流程，以及公佈最新資訊，致力便民便商。

5. 總結及展望

2020年本局共收回問卷175份，較2019年251份少76份，以5分為滿分，“一般公共服務”得分4.28，“監督、審批及執法性公共服務”得分3.88，“福利性公共服務”得分3.87。市民對本局服務整體感到“滿意”，並為本局服務的持續改善提供了寶貴的意見。

透過是次滿意度調查的結果及受訪者意見內容，讓本局進一步了解廣大市民及客商對本局轄下設施、服務的需求及認同。是次調查的每一份問卷，均作為本局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。

展望未來，本局將堅守服務承諾，為廣大市民及客商提供更便利、更優質的服務體驗，打造便民、便商的經貿營商環境。