澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2021

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2021年1月1日至2021年12月31日期間提供對外共20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20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。調查採用採用網上填寫、面訪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445份（其中，428份問卷來自線下收集，17份問卷來自線上收集），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	4.7	4.6	0.7
	專業程度	4.4		0.8
	儀表外觀	4.5		0.8
	服務態度	4.6		0.8
環境	方便程度	4.6	4.7	0.8

	環境舒適度	4.7		0.5
配套設施	硬件設備	4.6	4.6	0.5
	清晰指示	4.5		0.8
	一般設施配套	4.6		0.6
	支援性措施	4.6		0.6
	場所安全性	4.7		0.6
程序手續	流程順暢	4.5	4.5	0.8
	服務效率	4.4		0.8
	服務效果	4.6		0.8
	公平性	4.5		0.8
服務資訊	足夠性	4.4	4.5	0.9
	取得資訊的便捷性	4.5		0.9
	取得資訊的準確性	4.5		0.9
	取得資訊的實用性	4.4		0.9
	資訊的保密性	4.6		0.6
服務保證	服務承諾全面性	4.5	4.3	0.7
	服務承諾指標明確性	4.4		1.0
	服務承諾指標滿意度	4.2		1.0
	表達意見的渠道	4.3		0.7
電子服務	電子服務適切性	4.5	4.5	0.9

	電子服務方便性	4.4		0.8
	電子服務安全性	4.5		0.9
	電子服務足夠性	4.5		0.8
	電子服務交流渠道足夠性	4.5		0.8
績效信息	足夠性	4.5	4.5	0.8
	信息公佈的渠道	4.5		0.9
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.5	4.5	0.8
整體服務	整體服務滿意度	4.6	4.6	0.8

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	4.2	4.3	0.7
	專業程度	4.2		0.7
	儀表外觀	4.3		0.7
	服務態度	4.3		0.7
環境	方便程度	4.2	4.2	0.7
	環境舒適度	4.1		0.8
配套設施	硬件設備	4.1	4.0	0.8
	清晰指示	4.1		0.7
	一般設施配套	4.0		0.7

	支援性措施	4.0		0.8
	場所安全性	4.1		0.7
程序手續	流程順暢	4.0	4.0	0.8
	服務效率	4.0		0.8
	服務效果	4.0		0.8
	公平性	4.0		0.8
服務資訊	足夠性	3.9	3.9	0.8
	取得資訊的便捷性	3.8		0.8
	取得資訊的準確性	3.8		0.8
	取得資訊的實用性	3.9		0.8
	資訊的保密性	4.1		0.7
服務保證	服務承諾全面性	4.0	3.9	0.7
	服務承諾指標明確性	3.9		0.8
	服務承諾指標滿意度	3.9		0.7
	表達意見的渠道	3.8		0.7
電子服務	電子服務適切性	3.7	3.7	0.8
	電子服務方便性	3.7		0.9
	電子服務安全性	3.8		0.9
	電子服務足夠性	3.6		0.9
	電子服務交流渠道足夠性	3.6		0.9

績效信息	足夠性	3.7	3.7	0.8
	信息公佈的渠道	3.7		0.8
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	3.7	3.7	0.8
整體服務	整體服務滿意度	3.9	3.9	0.7

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	5.0	4.3	-
	專業程度	4.0		-
	儀表外觀	4.0		-
	服務態度	4.0		-
環境	方便程度	4.0	4.5	-
	環境舒適度	5.0		-
配套設施	硬件設備	4.0	4.8	-
	清晰指示	5.0		-
	一般設施配套	5.0		-
	支援性措施	5.0		-
	場所安全性	5.0		-
程序手續	流程順暢	5.0	4.5	-
	服務效率	4.0		-

	服務效果	5.0		-
	公平性	4.0		-
服務資訊	足夠性	4.0	4.6	-
	取得資訊的便捷性	5.0		-
	取得資訊的準確性	5.0		-
	取得資訊的實用性	4.0		-
	資訊的保密性	5.0		-
服務保證	服務承諾全面性	4.0	4.3	-
	服務承諾指標明確性	5.0		-
	服務承諾指標滿意度	4.0		-
	表達意見的渠道	4.0		-
電子服務	電子服務適切性	5.0	4.8	-
	電子服務方便性	4.0		-
	電子服務安全性	5.0		-
	電子服務足夠性	5.0		-
	電子服務交流渠道足夠性	5.0		-
績效信息	足夠性	5.0	5.0	-
	信息公佈的渠道	5.0		-
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	5.0	5.0	-
整體服務	整體服務滿意度	5.0	5.0	-

3.4. 服務滿意度分析

- 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4.6、3.9、以及5.0。

- “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”、“ 澳門貿易投資促進局多功能會議廳之使用服務”、“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”，以及“中葡商貿導航”。其中，“環境”得分最高（4.7），“服務保證”得分最低（4.3）。

- “監督、審批及執法性公共服務”是指“投資居留申請服務”。其中，“人員服務”方面得分最高(4.3)，“電子服務”、“績效信息”，以及“服務整合”得分最低(3.7)。

- “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，“績效信息”和“服務整合”得分最高（5.0），“人員服務”和“服務保證”得分最低（4.3）。

- 就是次的滿意度調查中，了解到本局需要改善的地方，例如：加快回覆進度、縮短申請時間、及時更新資訊、加強信息透明度、添加網上提交文件的功能等等。

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。

- 為提供更多優質的服務，本局於2021年11月調整了“參與經貿推廣活動申請宣傳品之財務鼓勵”（將Incentivos financeiros relatiros a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas 改為 Incentivos financeiros relativos a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas）；新增了“中葡商貿導航”（客戶以親臨、電話、電子郵件、發函、傳真或透過“中國－葡語國家經貿合作及人才信息網”在線客服系統留言向本局查詢，在貿促局收到查詢後，可於10個工作天內回覆）。

- 進一步提升行政效率。對於續期個案，貿促局將審查文件前置到收件階段，並設置前枱作提前的諮詢和支援，當面檢查申請人提交的文件，如有遺漏即時指導申請人補交

或更正。此外，當貿促局於審批程序中需要申請人補交文件，會先以電話通知，同時發出信函，讓申請人可即時知悉，而申請人也可在貿促局網頁上查詢是否需要補交文件。對於所有續期個案，貿促局優先處理資料齊全、具備條件的個案，並通過行政流程的優化，提升行政效率。

- 持續優化投資居留網上服務。貿促局已先後推出了“網上查詢居留申請系統”、“網上排期預約系統”、“臨時居留許可網上提交文件系統”。貿促局將認真聽取社會各界意見，定期檢視及持續優化各項措施與服務。

- 制訂會展防疫指引。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。

- 加快會展業的線上線下融合發展。貿促局舉辦的會展活動，已加強運用手機應用程式Scan2Match（掃碼配對），以及雲簽約、雲配對、線上展廳等舉措，以突破時間和區域的限制，拓寬參與度，提升商務對接體驗和成效，“從點到面”呈現更多商機。

- 加強電子服務的功能。貿促局推出“投資 E 道”，以專題網站形式呈現澳門、粵港澳大灣區內地城市以及葡語國家重點城市的營商資訊，並透過語音朗讀、模擬計算及線上客服等多項功能，協助投資者簡便快捷地獲取投資實用信息。

- 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

與2020年相比，“一般公共服務”及“福利性公共服務”的滿意度均有所上升，而“監督、審批及執法性公共服務”的滿意度則持平。具體見如下表格：

	2020年	2021年（本年度）	變化（%）
一般公共服務	4.3	4.4	2.3
監督、審批及執法性公共服務	3.9	3.9	持平
福利性公共服務	3.9	5.0	28.2

- 2021 年“福利性公共服務”的回收問卷只有 1 份。與 2020 年“福利性公共服務”的回收問卷數量（16 份）相比，少了 15 份。

5. 總結及展望

2021年本局共收回問卷445份（其中，428份問卷來自線下收集，17份問卷來自線上收集），比2020年多270份。以5分為滿分，“一般公共服務”得分4.6，“監督、審批及執法性公共服務”得分3.9，“福利性公共服務”得分5.0。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。