澳門貿易投資促進局

市民滿意度調查報告2022

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，根據公共服務及組織績效評審委員會的意見，本局於2009年12月制定了市民滿意度調查問卷，按照《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，以達致持續改善的目的。為此，本局就於2022年1月1日至2022年12月31日期間提供對外共17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17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353份（其中，200份問卷來自線下收集，153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	4.7	0.5
	專業程度	4.6		0.6
	儀表外觀	4.7		0.5
	服務態度	4.7		0.5
環境	方便程度	4.5	4.5	0.7

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

	電子服務方便性	4.6		0.6
	電子服務安全性	4.6		0.6
	電子服務足夠性	4.6		0.6
	電子服務交流渠道足夠性	4.6		0.6
績效信息	足夠性	4.6	4.6	0.6
	信息公佈的渠道	4.5		0.6
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.6	4.6	0.6
整體服務	整體服務滿意度	4.6	4.6	0.6

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	4.8	4.8	0.5
	專業程度	4.8		0.6
	儀表外觀	4.9		0.4
	服務態度	4.8		0.4
環境	方便程度	4.7	4.8	0.6
	環境舒適度	4.8		0.5
配套設施	硬件設備	4.8	4.7	0.5
	清晰指示	4.7		0.7
	一般設施配套	4.7		0.7

	支援性措施	4.6		0.8
	場所安全性	4.8		0.4
程序手續	流程順暢	4.8	4.6	0.6
	服務效率	4.6		0.9
	服務效果	4.5		0.9
	公平性	4.6		0.8
服務資訊	足夠性	4.6	4.6	0.8
	取得資訊的便捷性	4.6		0.8
	取得資訊的準確性	4.6		0.8
	取得資訊的實用性	4.6		0.8
	資訊的保密性	4.8		0.5
服務保證	服務承諾全面性	4.6	4.5	0.8
	服務承諾指標明確性	4.6		0.8
	服務承諾指標滿意度	4.5		0.9
	表達意見的渠道	4.4		1.0
電子服務	電子服務適切性	4.4	4.5	1.0
	電子服務方便性	4.4		1.0
	電子服務安全性	4.5		0.9
	電子服務足夠性	4.4		1.0
	電子服務交流渠道足夠性	4.5		0.9

績效信息	足夠性	4.5	4.4	0.9
	信息公佈的渠道	4.4		1.0
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	4.5	4.5	0.9

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	5.0	-
	專業程度	5.0		-
	儀表外觀	5.0		-
	服務態度	5.0		-
環境	方便程度	5.0	5.0	-
	環境舒適度	5.0		-
配套設施	硬件設備	5.0	5.0	-
	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	5.0	-
	服務效率	5.0		-

	服務效果	5.0		-
	公平性	5.0		-
服務資訊	足夠性	5.0	5.0	-
	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	5.0		-
	資訊的保密性	5.0		-
服務保證	服務承諾全面性	5.0	5.0	-
	服務承諾指標明確性	5.0		-
	服務承諾指標滿意度	5.0		-
	表達意見的渠道	5.0		-
電子服務	電子服務適切性	5.0	5.0	-
	電子服務方便性	5.0		-
	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、4.5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”、“內地商貿及法律諮詢服務”、“ 工商名錄登記服務”，以及“中葡商貿導航”。其中，“人員服務”得分最高（4.7），“環境”和“配套設施”得分最低（4.5）。

- “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”和“環境”方面得分最高（4.8），“績效信息”得分最低（4.4）。

- “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，“福利性公共服務”的各項調查因素均為得分最高（5.0）。

- 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。

- 本局於2022年6月調整了3項服務項目，包括刪除“登記澳門貿易投資促進局用戶服務”（生效時間為2022年6月30日）、“澳門貿易投資促進局多功能會議廳之使用服務”（生效時間為2022年6月30日），以及“資訊中心諮詢服務”（生效時間為2022年6月30日）。

- 加快會展業的線上線下融合發展。對於本局舉辦的會展活動，透過雲簽約、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。

- 優化赴境外經貿活動的規範及申請程序。經評估有關本局組織赴境外經貿活動之情況，並根據參展參團企業的實際需要，優化相關報名程序及要求。本局將重新制定

企業及社團參與本局組織赴境外經貿活動之規範，結合“活動項目網上申請系統”之應用，進一步便利本澳企業參與本局組織之經貿活動。

- 不斷完善“中葡商貿導航”服務。本局持續加強與澳門有關商協會合作，並結合所掌握的投資者資訊，接洽最近落戶澳門、有意開拓葡語國家市場的內地企業，安排專責人員介紹澳門中葡平台的相關服務，並透過“信息網”和“投資E道”的在線客服系統提供線上的“中葡商貿導航”服務，助力中葡商貿往來與溝通。

- “中葡商貿導航”服務主動開展一系列線上對外聯繫宣傳工作。積極與葡語國家及中國內地從事葡語國家業務的工商機構舉行線上會議，介紹澳門中葡平台優勢和本局葡語市場服務，進一步拓展“中葡商貿導航”服務的接觸面，以及發掘潛在用戶，發揮澳門平台功能。

- 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，亦按照公共服務及組織績效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2021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”的滿意度則持平。具體見如下表格：

	2021年	2022年（本年度）	變化（%）
一般公共服務	4.4	4.6	4.5
監督、審批及執法性公共服務	3.9	4.5	15.4
福利性公共服務	5.0	5.0	持平

- 2022 年“福利性公共服務”的回收問卷只有 1 份。與 2021 年“福利性公共服務”的回收問卷數量（1 份）相同。

5. 總結及展望

2022年本局共收回問卷353份（其中，200份問卷來自線下收集，153份問卷來自線上收集），比2021年少92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4.5，“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。

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。