



海事及水務局
市民滿意度調查趨勢分析
2017年下半年至2020年上半年

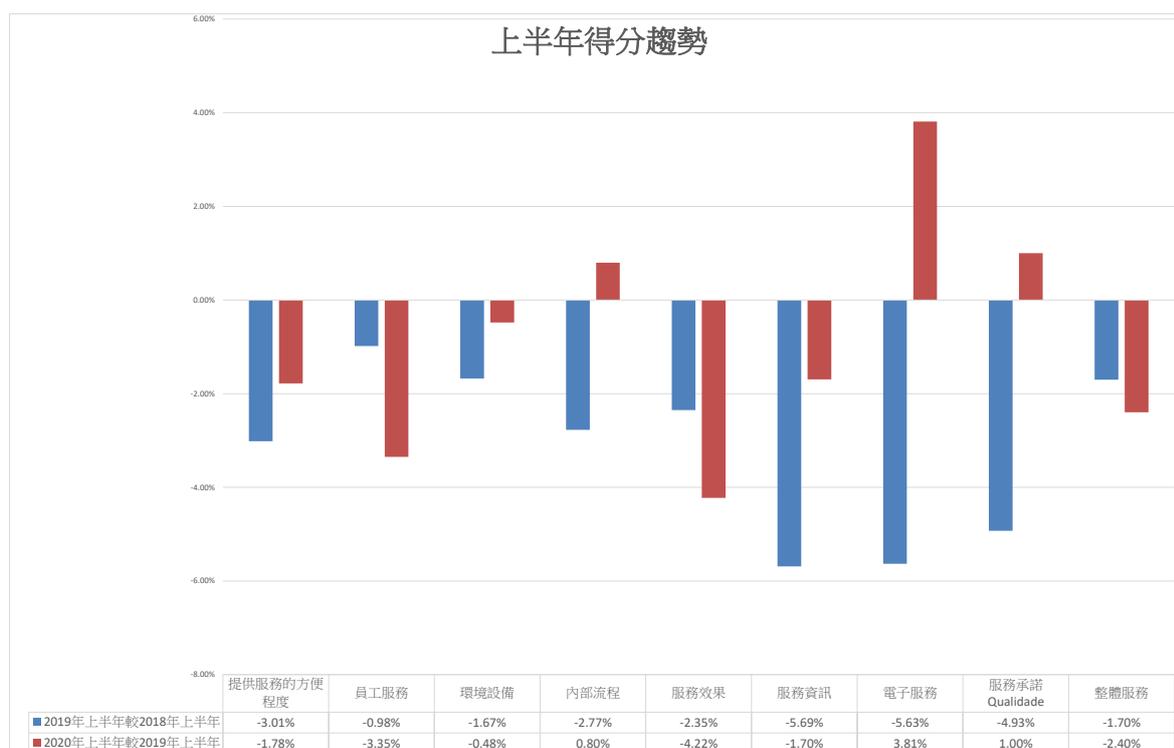
調查因素	分類內容	2017年		2018年				2019年				2020年	
		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數										
提供服務的方便程度	服務時間	4.252	4.191	4.360	4.346	4.234	4.238	4.233	4.215	4.463	4.429	4.091	4.140
	服務地點	4.122		4.347		4.230		4.204		4.394		4.047	
	聯絡方法	4.226		4.371		4.337		4.264		4.495		4.148	
	取得服務資訊	4.164		4.305		4.151		4.160		4.361		4.034	
員工服務	服務態度	4.427	4.345	4.381	4.374	4.351	4.324	4.408	4.331	4.615	4.583	4.218	4.186
	專業程度	4.379		4.412		4.315		4.330		4.569		4.161	
	服務效率	4.304		4.374		4.315		4.327		4.569		4.138	
	服務主動性	4.272		4.330		4.315		4.260		4.578		4.047	
環境設備	服務環境舒適程度	4.150	4.159	4.266	4.242	4.267	4.224	4.188	4.171	4.330	4.308	4.138	4.151
	服務環境清潔程度	4.237		4.326		4.326		4.235		4.426		4.125	
	公眾設施配置(如座位、洗手間等)足夠程度	4.162		4.143		4.122		4.067		4.216		3.959	
	指引或指示牌清晰程度	4.088		4.226		4.165		4.183		4.255		4.103	
內部流程	等候時間	4.143	4.183	4.231	4.257	4.221	4.233	4.126	4.139	4.379	4.416	4.071	4.172
	簡便程度	4.132		4.225		4.172		4.124		4.406		4.049	
	公平性	4.273		4.313		4.301		4.163		4.462		4.165	

調查因素	分類內容			2018年				2019年				2019年	
		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數										
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	4.187	4.207	4.312	4.339	4.216	4.295	4.173	4.237	4.364	4.376	3.940	4.058
	回覆或批准內容清晰程度	4.228		4.366		4.375		4.301		4.387		4.024	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	4.067	4.118	4.259	4.253	4.076	4.127	3.966	4.011	4.186	4.199	3.886	3.943
	公開資訊內容正確性	4.168		4.247		4.177		4.057		4.213		3.923	
電子服務	電子服務範圍足夠程度	4.035	4.118	4.180	4.225	4.067	4.150	3.916	3.987	4.190	4.277	3.934	4.139
	電子服務滿意程度	4.254		4.290		4.266		4.100		4.409		4.289	
服務承諾	宣傳足夠程度	3.805	3.976	3.975	4.100	3.988	4.034	3.713	3.898	4.079	4.147	3.775	3.937
	推行範圍足夠程度	3.860		4.013		3.936		3.678		4.021		3.813	
	指標滿意程度	4.098		4.176		4.153		4.060		4.211		4.075	
	指標清晰程度	4.099		4.235		4.085		4.060		4.200		3.981	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水平」之同意程度	4.100		4.132		4.054		4.071		4.250		3.827	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.179		4.289		4.292		4.216		4.406		4.115	

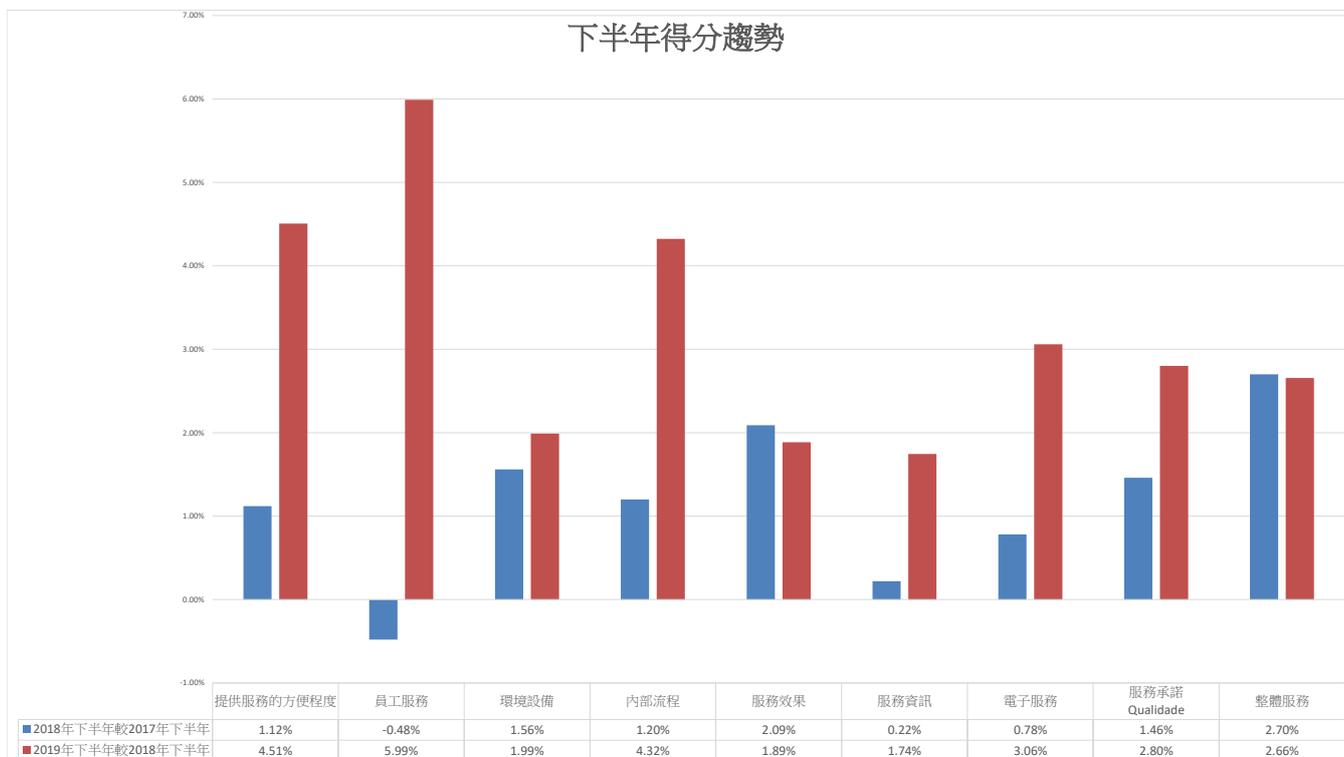
*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

由上表可見，受訪對象對本局整體服務水平給予的評價正面，2020年上半年各調查因素均處於或接近“滿意”的四分或以上。

為進一步分析服務對象對本局服務之滿意度趨勢，以下本局將透過以不同年度同一調查期間所獲之滿意度評分進行比較，即分別比較不同年份的1至6月(上半年)所獲滿意度得分和7至12月(下半年)所獲滿意度得分：



按同一調查期間與前一年比較九項調查因素滿意度平均數的得分趨勢可見：2019年上半年較2018年上半年所有調查因素的得分均下跌，下跌比率和得分分別介於0.98%至5.69%，以及0.043分至0.242分。2020年上半年較2019年上半年所有調查因素的得分有部分下跌，有部分上升，下跌比率和得分分別介於1.70%至4.22%，以及0.081分至0.179分，上升比率和得分分別介於0.80%至3.81%，以及0.033分至0.152分。然而，整體2020年上半年的各調查因素得分均處於接近或在“滿意”的四分水平，可見本服務對象對本局之服務評價是正面的。



而下半年方面，2018年下半年較2017年下半年比較，僅一項調查因素的得分下跌，下跌比率和得分分別是0.48%和0.021分；其餘八項調查因素得分上升比率和得分分別介於0.22%至2.70%，以及0.009分至0.113分；2019年下半年較2018年下半年所有調查因素的得分均上升，上升比率和得分分別介於1.74%至5.98%，以及0.072分至0.259分。

總觀三年間之同期比較，除2017年的得分下跌外，及2018年除了“員工服務”外，其他因素的得分均處於上升趨勢；2018年至2019年所有因素的得分均處於上升趨勢。

本著“以人為本”的服務精神，本局會持續檢視和研究提升服務水平的措施，為市民提供優質的服務。