



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2017年至2019年**

調查因素	分類內容	2017年				2018年				2019年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年	
		分項得分	滿意度平均數										
提供服務的方便程度	服務時間	4.227	4.203	4.252	4.191	4.360	4.346	4.234	4.238	4.233	4.215	4.463	4.429
	服務地點	4.132		4.122		4.347		4.230		4.204		4.394	
	聯絡方法	4.260		4.226		4.371		4.337		4.264		4.495	
	取得服務資訊	4.191		4.164		4.305		4.151		4.160		4.361	
員工服務	服務態度	4.395	4.344	4.427	4.345	4.381	4.374	4.351	4.324	4.408	4.331	4.615	4.583
	專業程度	4.296		4.379		4.412		4.315		4.330		4.569	
	服務效率	4.346		4.304		4.374		4.315		4.327		4.569	
	服務主動性	4.338		4.272		4.330		4.315		4.260		4.578	
環境設備	服務環境舒適程度	4.167	4.112	4.150	4.159	4.266	4.242	4.267	4.224	4.188	4.171	4.330	4.308
	服務環境清潔程度	4.238		4.237		4.326		4.326		4.235		4.426	
	公眾設施配置(如座位、洗手間等)足夠程度	4.000		4.162		4.143		4.122		4.067		4.216	
	指引或指示牌清晰程度	4.042		4.088		4.226		4.165		4.183		4.255	
內部流程	等候時間	4.200	4.200	4.143	4.183	4.231	4.257	4.221	4.233	4.126	4.139	4.379	4.416
	簡便程度	4.145		4.132		4.225		4.172		4.124		4.406	
	公平性	4.257		4.273		4.313		4.301		4.163		4.462	

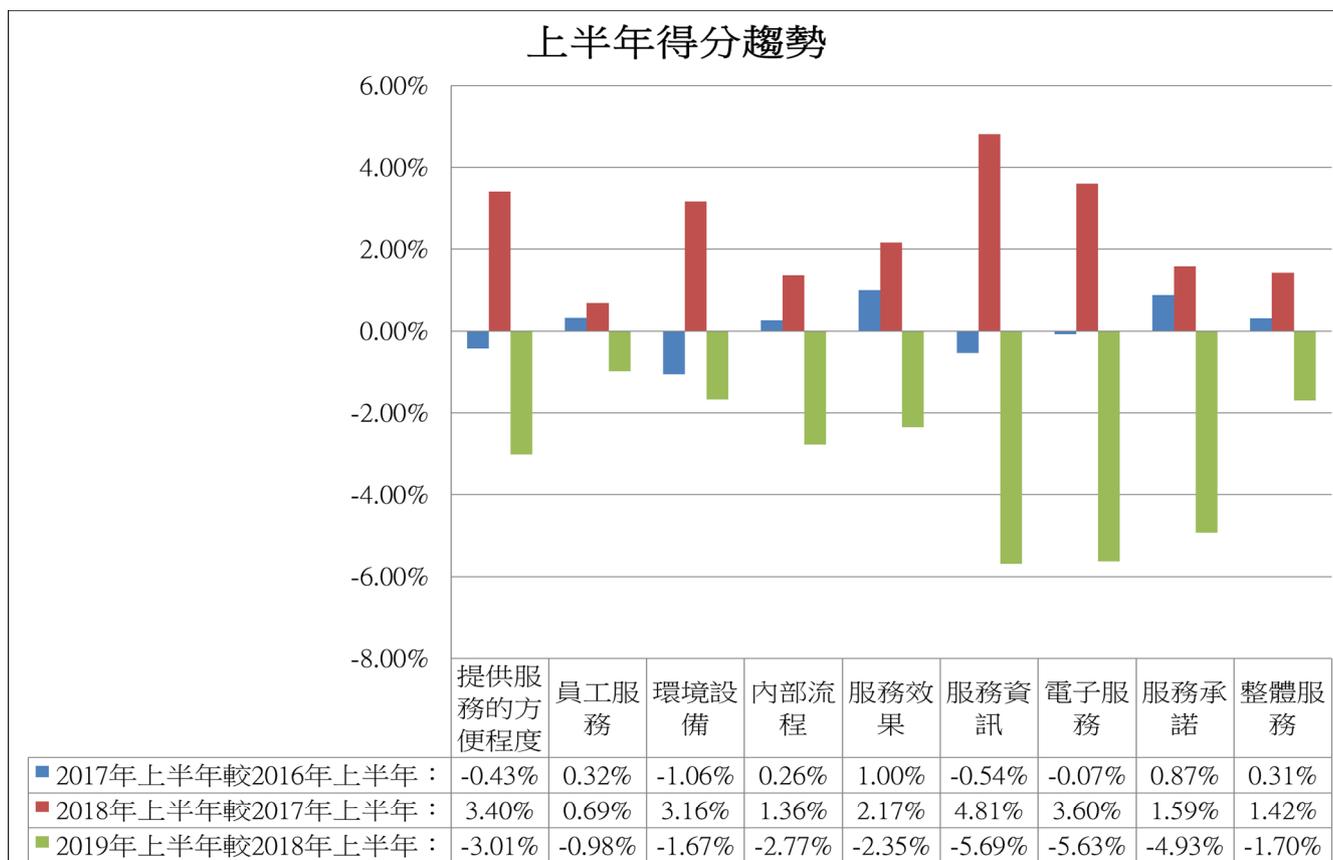
調查因素	分類內容	2017年				2018年				2019年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年	
		分項得分	滿意度平均數										
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	4.221	4.247	4.187	4.207	4.312	4.339	4.216	4.295	4.173	4.237	4.364	4.376
	回覆或批准內容清晰程度	4.273		4.228		4.366		4.375		4.301		4.387	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	4.014	4.058	4.067	4.118	4.259	4.253	4.076	4.127	3.966	4.011	4.186	4.199
	公開資訊內容正確性	4.102		4.168		4.247		4.177		4.057		4.213	
電子服務	電子服務範圍足夠程度	4.053	4.078	4.035	4.118	4.180	4.225	4.067	4.150	3.916	3.987	4.190	4.277
	電子服務滿意程度	4.118		4.254		4.290		4.266		4.100		4.409	
服務承諾	宣傳足夠程度	3.848	4.036	3.805	3.976	3.975	4.100	3.988	4.034	3.713	3.898	4.079	4.147
	推行範圍足夠程度	3.887		3.860		4.013		3.936		3.678		4.021	
	指標滿意程度	4.171		4.098		4.176		4.153		4.060		4.211	
	指標清晰程度	4.153		4.099		4.235		4.085		4.060		4.200	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水平」之同意程度	4.185		4.100		4.132		4.054		4.071		4.250	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.229		4.179		4.289		4.292		4.216		4.406	

\*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，2017至2019年各調查因素均處於或接近“滿意”的四分或以上水平。

此外，過往“服務資訊”之分項“對外公開資訊足夠程度”、“電子服務”之分項“電子服務範圍足夠程度”，以及“服務承諾”之分項“宣傳足夠程度”和“推行範圍足夠程度”得分處於接近“滿意”的四分水平，經過本局重新公佈各項服務手續資訊內容、增設可供服務對象透過電子化形式辦理手續、透過互聯網及報章等渠道宣傳本局服務承諾工作，以及不斷加推服務承諾項目等措施後，有關分項至2019年下半年取得“滿意”的四分或以上的水平，可見本局所訂立的改善措施是有效的。

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：

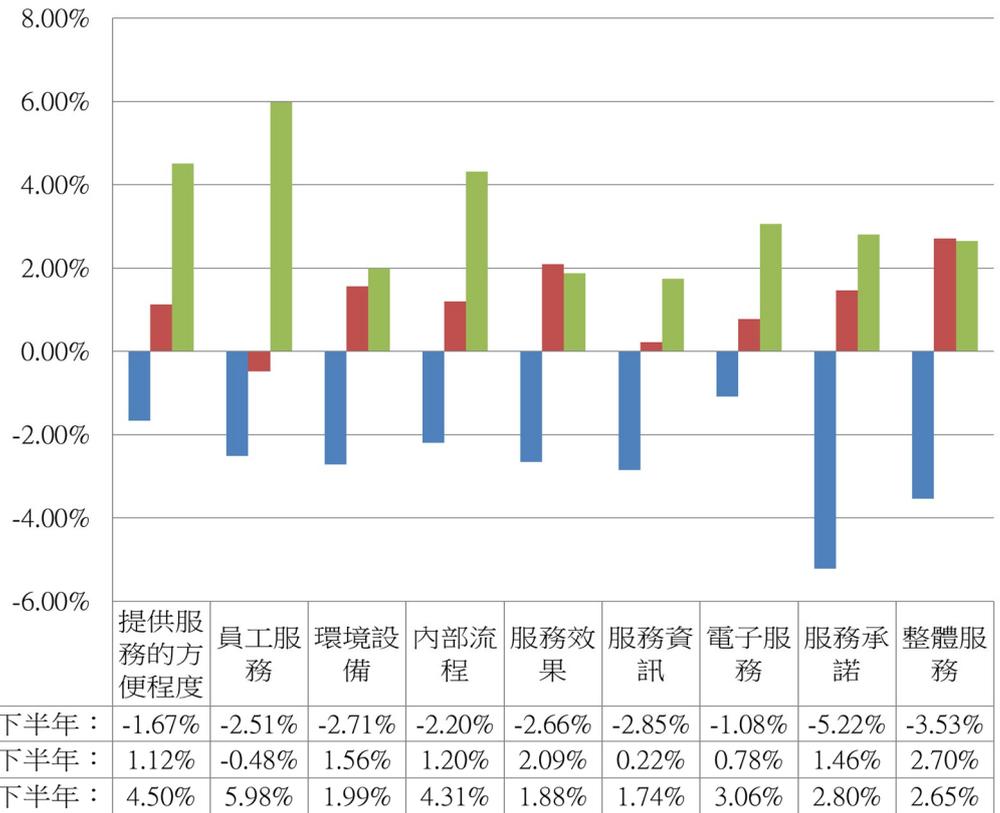
2017年上半年較2016年上半年有四項調查因素的得分下跌，下跌比率和得分分別介於0.07%至1.06%，以及0.003分至0.044分；

2018年上半年較2017年上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0.69%至4.81%，以及0.030分至0.195分；

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。

總觀四年間之同期比較，2016年至2017年各因素的得分出現個別微調升跌；2017年至2018年所有因素的得分均處於上升趨勢；而2018年至2019年所有因素的得分均處於下跌趨勢。然而，2019年的各項調查因素的得分均處接近或在“滿意”四分的水平，可見本服務對象對本局之服務評價是正面的。

### 下半年得分趨勢



而下半年方面，2017年下半年較2016年下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1.08%至5.22%，以及0.045分至0.219分；

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。

總觀四年間之同期比較，2016年至2017年的得分均為下跌；2017年至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。