



市民滿意度調查問卷

為提高服務質素，本局現正就所提供的服務展開滿意度調查。此調查以不記名方式進行，本局不會收集或記錄足以識別閣下身份的資料。所有資料僅供本局用於滿意度研究和分析，並予以保密及妥善保管。調查結果作為持續改善服務水平的參考依據。感謝閣下為是次調查提供寶貴的意見及建議。

請閣下以最近一次接受本局的服務為經驗，就下列各題選出您的答案。

填寫日期：\_\_\_\_\_

一、服務項目

1. 請問您最近一次接受本局以下哪一項服務？

一般公共服務	監督、審批及執法性公共服務
<input type="checkbox"/> 於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號	<input type="checkbox"/> 船舶海事登記
<input type="checkbox"/> 海上救援	<input type="checkbox"/> 海員登記
<input type="radio"/> 人身安全救助(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸)	<input type="checkbox"/> 遊艇駕駛員執照
<input type="radio"/> 海上事故緊急救援	<input type="checkbox"/> 在海事管轄範圍內之雜項准照
<input type="radio"/> 召喚人身安全救助(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸)	<input type="radio"/> 錨泊或靠泊准照
<input type="radio"/> 召喚海上事故緊急救援	<input type="radio"/> 燃放爆竹許可、火箭及煙花准照
<input type="checkbox"/> 協助水上活動	<input type="radio"/> 宗教儀式准照
<input type="checkbox"/> 船舶引航服務	<input type="radio"/> 非澳門登記遊艇停泊准照
<input type="checkbox"/> 轉發惡劣天氣警告	<input type="radio"/> 船舶建造及下水、維修船底或修理准照
<input type="checkbox"/> 每月原水統計資料	<input type="radio"/> 臨時佔用准照
<input type="checkbox"/> 船隻的建造及機器維修	<input type="radio"/> 其他准照
<input type="checkbox"/> 公共實體車輛檢驗維修	<input type="checkbox"/> 非澳門登記遊艇進港申請
<input type="checkbox"/> 就鍋爐/壓力容器之檢驗提供技術意見	<input type="checkbox"/> 設定船舶來澳及離澳航班
<input type="checkbox"/> 海事培訓課程	<input type="checkbox"/> 海運載貨集裝箱驗重程序相關服務
	<input type="checkbox"/> 遊艇自由行
	<input type="checkbox"/> 澳門登記遊艇出港申報
	<input type="checkbox"/> 定期海上客運准照及海上航線許可

2. 請問您是親臨本局申請上述服務嗎？

是 /  否

3. 請問您親臨本局辦理相關服務手續的時段為：

09:00~10:00

10:01~11:00

11:01~12:00

12:01~13:00

14:30~15:30

15:31~16:30

16:31~17:45

拒答/不適用



二、滿意度

分類	編號	項目	不適用	極不滿意	不滿意	一般	滿意	極滿意	倘認為不滿意／極不滿意，請指出相關原因。
人員服務	1	服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	2	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
環境及配套设施	3	方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	4	場所硬件及配套	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	5	場所支援措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
程序手續	6	服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	7	手續便捷度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
服務資訊	8	資訊的便捷度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	9	資訊的準確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	10	資訊的詳實性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
服務保證	11	服務承諾的全面性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	12	服務承諾指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
電子服務	13	電子服務易用性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	14	電子服務安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	15	電子服務覆蓋度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
績效信息	16	信息內容的足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
	17	信息發放的渠道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
服務整合	18	跨部門程序優化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....
19. 請問您/貴部門/實體對本局的服務提供方面，有何期望？									
20 請問您/貴部門/實體對本局的服務提供或流程等方面，尚有否其他意見？									

三、個人資料(現向閣下收集一些簡單的個人資料，只作分析用途，並會絕對保密。)

1. 年齡：

18 歲以下

18-25

26-45

46-60

60 歲以上

拒答/不適用

2. 性別：

男性

女性

3. 教育程度：

小學

大專

碩士或以上

中學

學士

拒答/不適用