



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**

調查因素	分類內容	2012年				2013年				2014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	4.128	4.127	4.250	4.112	4.277	4.183	4.169	4.128	4.196	4.181
	服務地點	3.850		3.829		4.019		3.978		4.022	
	聯絡方法	4.404		4.256		4.254		4.237		4.324	
員工服務	服務態度	4.596	4.553	4.659	4.619	4.462	4.408	4.424	4.373	4.451	4.407
	服務效率	4.596		4.636		4.400		4.373		4.461	
	服務主動性	4.489		4.591		4.385		4.305		4.324	
	回覆查詢清晰程度	4.532		4.591		4.385		4.39		4.392	
環境設備	服務環境舒適程度	4.366	4.171	4.343	4.257	4.352	4.213	4.273	4.115	4.297	4.232
	設施配置滿意程度	3.976		4.171		4.074		3.956		4.167	
內部流程	等候時間合理程度	4.196	4.109	4.318	4.341	4.123	4.108	4.121	4.130	4.118	4.139
	辦理手續簡便程度	4.022		4.364		4.092		4.138		4.160	
服務承諾	推行清楚程度	3.681	3.867	4.093	4.123	3.906	4.026	3.746	3.994	3.951	4.041
	指標訂定合理程度	4.044		4.195		4.164		4.148		4.126	
	推行範圍足夠程度	3.867		4.048		4.000		4.074		3.990	
	宣傳足夠程度	3.596		3.976		3.806		3.815		3.880	
	有助改善整體服務水平的 同意程度	4.149		4.302		4.254		4.186		4.257	
整體服務		4.391	4.391	4.523	4.523	4.385	4.385	4.328	4.328	4.369	4.369

\*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

自2012年起，本局統一以“單一問卷”索取市民滿意度意見，並於調查因素加入「服務承諾」之因素。除使用首階段(2012年上半年)，「服務承諾」因素之平均滿意度取得3.867外，其餘的各項因素之平均滿意度，本局皆取得4分或以上。本局就服務對象反映本局在「服務承諾」之宣傳不足作出檢討後，本局加強了相關宣傳工作。在2012年下半年之檢討中，本局已看到相關改善措施宣的成效，有關因素由2012年下半年起，持續維持於4分或以上的平均滿意度水平。為持續提供優質服務予服務對象，本局將不間斷地索取服務對象意見，並定期進行檢討分析及作倘有之改善措施，以達至持續改善的目的。