



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2012至2014年**

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		下半年		
		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	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	4.218	4.205	
	服務地點	3.850		3.829		4.019		3.978		4.022		4.145		
	聯絡方法	4.404		4.256		4.254		4.237		4.324		4.258		
	取得服務資訊	--		--		--		--		--		4.197		
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	4.474	4.411	
	專業程度	--		--		--		--		--		4.379		
	服務效率	4.596		4.636		4.400		4.373		4.461		4.403		
	服務主動性	4.489		4.591		4.385		4.305		4.324		4.386		
	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	4.284	4.190	
	服務環境清潔程度	--		--		--		--		--		4.348		
	公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度	3.976		4.171		4.074		3.956		4.167		4.072		
	指引或指示牌清晰程度	--		--		--		--		--		4.057		
內部流程	等候時間	4.196	4.109	4.318	4.341	4.123	4.108	4.121	4.130	4.118	4.139	4.311	4.276	
	簡便程度	4.022		4.364		4.092		4.138		4.160		4.185		
	公平性	--		--		--		--		--		4.333		
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	4.260	4.260	
	回覆或批准內容清晰程度	--		--		--		--		--		4.260		
	對外公開資訊足夠程度	--		--		--		--		--		--	4.057	4.093
	公開資訊內容正確性	--		--		--		--		--		--	4.129	
電子服務	電子服務範圍足夠性	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3.867	3.907	
	電子服務滿意程度	--		--		--		--		--		3.947		

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		下半年	
		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數
服務承諾	宣傳足夠程度	3.596	3.867	3.976	4.123	3.806	4.026	3.815	3.994	3.880	4.041	3.581	3.880
	推行範圍足夠程度	3.867		4.048		4.000		4.074		3.990		3.598	
	指標滿意程度	4.044		4.195		4.164		4.148		4.126		4.083	
	指標清晰程度	--		--		--		--		--		4.093	
	推行清楚程度	3.681		4.093		3.906		3.746		3.951		--	
	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		4.045	
整體服務		4.391		4.523		4.385		4.328		4.369		4.170	

\*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

\*根據公共服務評審委員會發出的《收集服務對象意見機制》指示要求，本局自2014年7月1日起採用全新的市民滿意度調查問卷索取滿意度意見。鑑於新問卷與舊問卷於調查因素的數量和分項內容的表述均有不同，本局按照新、舊問卷的問題本質進行分析，發現新、舊問卷的一些問題無法進行項與項的比較，上表中一些無法比較的內容會使用“--”表示之。

自2014年7月1日起，本局採用了全新的滿意度調查問卷。調查因素由以往的六個增加至九個，新增因素分別是「服務效果」、「服務資訊」和「電子服務」，為了更全面調查受訪對象對本局服務的評價，本局於原有的調查因素亦新增了分項內容。綜觀三年以來的滿意度得分，除了「服務承諾」因素略為下調了0.161分（2014年上下半年比較），其他各項因素的平均數皆維持在4分或以上，可見受訪對象對本局服務的質素感到滿意。就「服務承諾」因素中得分下調較明顯的「宣傳」和「推行範圍」兩項，本局已增加了「服務承諾」可供索取宣傳單張的地點，並會配合「服務承諾」的工作計劃和視乎需要程度加強宣傳力度。另「服務承諾」的「推行範圍」亦是本局致力改善的項目之一，本局於2013年再推出新「服務承諾」項目以來，本局全部質量標準皆符合預設達標率。為了維持市民對本局服務的質量要求，本局會在優化現有指標的同時，按照既定的工作計劃進行人員培訓，檢討工作流程，創造條件推出更多切合需求的服務項目。於此期間，本局將不間斷地索取服務對象的意見，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。