



海事及水務局 市民滿意度調查趨勢分析

調查因素	分項內容	2013年				2014年				2015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	4.277	4.183	4.169	4.128	4.196	4.181	4.218	4.205	4.183	4.157
	服務地點	4.019		3.978		4.022		4.145		4.076	
	聯絡方法	4.254		4.237		4.324		4.258		4.212	
	取得服務資訊	--		--		--		4.197		4.155	
員工服務	服務態度	4.462	4.408	4.424	4.373	4.451	4.407	4.474	4.411	4.383	4.337
	專業程度	--		--		--		4.379		4.363	
	服務效率	4.400		4.373		4.461		4.403		4.328	
	服務主動性	4.385		4.305		4.324		4.386		4.276	
	回覆查詢清晰程度	4.385		4.390		4.392		--		--	
環境設備	服務環境舒適程度	4.352	4.213	4.273	4.115	4.297	4.232	4.284	4.190	4.232	4.151
	服務環境清潔程度	--		--		--		4.348		4.252	
	公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度	4.074		3.956		4.167		4.072		4.078	
	指引或指示牌清晰程度	--		--		--		4.057		4.040	
內部流程	等候時間	4.123	4.108	4.121	4.130	4.118	4.139	4.311	4.276	4.177	4.164
	簡便程度	4.092		4.138		4.160		4.185		4.120	
	公平性	--		--		--		4.333		4.196	
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	--	--	--	--	--	--	4.260	4.260	4.159	4.167
	回覆或批准內容清晰程度	--		--		--		4.260		4.174	

調查因素	分項內容	2013年				2014年				2015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								
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	--	--	--	--	--	--	4.057	4.093	3.997	4.034
	公開資訊內容正確性	--	--	--	--	--	--	4.129		4.070	
電子服務	電子服務範圍足夠性	--	--	--	--	--	--	3.867	3.907	3.985	4.022
	電子服務滿意程度	--	--	--	--	--	--	3.947		4.070	
服務承諾	宣傳足夠程度	3.806	4.026	3.815	3.994	3.880	4.041	3.581	3.880	3.833	3.974
	推行範圍足夠程度	4.000		4.074		3.990		3.598		3.855	
	指標滿意程度	4.164		4.148		4.126		4.083		4.126	
	指標清晰程度	--		--		--		4.093		4.099	
	推行清楚程度	3.906		3.746		3.951		--		--	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水平」的同意程度	4.254		4.186		4.257		4.045		4.013	
整體服務		4.385		4.328		4.369		4.170		4.158	

*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。

是次調查期間本局服務各滿意度調查因素的得分大部分在四分以上，惟“服務承諾”之因素在3.974水平。然而，比對2014年下半年與是次調查期間有關因素之得分，該因素較2014年下半年上升了2.42%，可見本局為提升有關因素於2015年起實施的改善措施，如為了加強“服務承諾”宣傳而增加宣傳單張之放置地點等工作是有所成效的。綜觀是次調查期間的情況，受訪者對本局服務的評價正面，當中評價為“滿意”和“十分滿意”的比率達78.43%。為持續向市民提供優質的服務，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指標。同時，本局會不間斷地索取服務對象的意見，定期進行檢討分析和訂立改善措施，務求達至持續改善的目的。