



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2013至2015年**

調查因素	分類內容	2013年				2014年				2015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	4.277	4.183	4.169	4.128	4.196	4.181	4.218	4.205	4.183	4.157	4.220	4.188
	服務地點	4.019		3.978		4.022		4.145		4.076		4.141	
	聯絡方法	4.254		4.237		4.324		4.258		4.212		4.251	
	取得服務資訊	--		--		--		4.197		4.155		4.139	
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	4.399	4.316
	專業程度	--		--		--		4.379		4.363		4.340	
	服務效率	4.400		4.373		4.461		4.403		4.328		4.239	
	服務主動性	4.385		4.305		4.324		4.386		4.276		4.287	
	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	4.177	4.118
	服務環境清潔程度	--		--		--		4.348		4.252		4.256	
	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		4.029	
	指引或指示牌清晰程度	--		--		--		4.057		4.040		4.004	
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	4.073	4.115
	簡便程度	4.092		4.138		4.160		4.185		4.120		4.080	
	公平性	--		--		--		4.333		4.196		4.192	
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	4.144	4.208
	回覆或批准內容清晰程度	--		--		--		4.260		4.174		4.274	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	--	--	--	--	--	--	4.057	4.093	3.997	4.034	3.936	3.988
	公開資訊內容正確性	--		--		--		4.129		4.070		4.040	

調查因素	分類內容	2013年				2014年				2015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
電子服務	電子服務範圍足夠性	--	--	--	--	--	--	3.867	3.907	3.985	4.022	3.916	4.030
	電子服務滿意程度	--	--	--	--	--	--	3.947	3.907	4.070	4.022	4.214	4.030
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	3.704	3.895
	推行範圍足夠程度	4.000	4.026	4.074	3.994	3.990	4.041	3.598	3.880	3.855	3.974	3.752	3.895
	指標滿意程度	4.164	4.026	4.148	3.994	4.126	4.041	4.083	3.880	4.126	3.974	4.027	3.895
	指標清晰程度	--	4.026	--	3.994	--	4.041	4.093	3.880	4.099	3.974	4.037	3.895
	推行清楚程度	3.906	4.026	3.746	3.994	3.951	4.041	--	3.880	--	3.974	--	3.895
	有助改善整體服務水平的同意程度	4.254	4.026	4.186	3.994	4.257	4.041	4.045	3.880	4.013	3.974	4.004	3.895
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.385		4.328		4.369		4.170		4.158		4.173	

\*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至今，本局合共進行了三次滿意度調查分析。綜合三次調查分析的數據可見，受訪服務對象對本局整體的服務水平給予的評價正面，整體評分處於“滿意”的水平。九個調查因素中，「服務資訊」之“對外公開資訊足夠程度”及「服務承諾」“宣傳足夠程度”和“推行範圍足夠程度”評分於3.8至3.9範圍，可作進一步優化。為此本局訂立了以下的改善措施：

1. 為豐富現時對外公開資訊的內容，本局將於2016年重新檢視各個服務項目之公佈資訊內容，倘具備條件將豐富相關內容，以提供更全面的資訊予公眾查閱；
2. 為加強對本局服務承諾的宣傳工作，本局除維持透過本局網頁、各接待地點放置服務承諾宣傳單張予公眾索取外。針對本局服務對象以漁民居多，本局將預期於2016年起，於農曆年期間前後及南海休漁期，籍聯同海關、消防局、漁民互助會等單位，登船探訪漁民之活動，向漁民派發本局之服務承諾宣傳單張，作為另一種宣傳本局服務承諾的途徑。
3. 為可擴大本局服務承諾之推行範圍，本局持續研究推出新的服務承諾項目的可行性，並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。