



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2014年至2016年**

調查因素	分類內容	2014年				2015年				2016年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		上半年	
		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	4.196	4.181	4.218	4.205	4.183	4.157	4.220	4.188	4.223	4.221	4.270	4.262
	服務地點	4.022		4.145		4.076		4.141		4.169		4.205	
	聯絡方法	4.324		4.258		4.212		4.251		4.276		4.299	
	取得服務資訊	--		4.197		4.155		4.139		4.214		4.272	
員工服務	服務態度	4.451	4.407	4.474	4.411	4.383	4.337	4.399	4.316	4.362	4.330	4.505	4.457
	專業程度	--		4.379		4.363		4.340		4.377		4.460	
	服務效率	4.461		4.403		4.328		4.239		4.276		4.416	
	服務主動性	4.324		4.386		4.276		4.287		4.303		4.447	
	回覆查詢清晰程度	4.392		--		--		--		--		--	
環境設備	服務環境舒適程度	4.297	4.232	4.284	4.190	4.232	4.151	4.177	4.118	4.182	4.156	4.307	4.275
	服務環境清潔程度	--		4.348		4.252		4.256		4.232		4.312	
	公眾設施配置(如座位、洗手間等)足夠程度	4.167		4.072		4.078		4.029		4.107		4.235	
	指引或指示牌清晰程度	--		4.057		4.040		4.004		4.102		4.246	
內部流程	等候時間	4.118	4.139	4.311	4.276	4.177	4.164	4.073	4.115	4.168	4.189	4.263	4.277
	簡便程度	4.160		4.185		4.120		4.080		4.161		4.264	
	公平性	--		4.333		4.196		4.192		4.237		4.304	
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	4.161	4.205	4.281	4.322
	回覆或批准內容清晰程度	--		4.260		4.174		4.274		4.249		4.362	
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	4.033	4.080	4.215	4.239
	公開資訊內容正確性	--		4.129		4.070		4.040		4.126		4.263	
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	4.027	4.081	4.091	4.163
	電子服務滿意程度	--		3.947		4.070		4.214		4.168		4.277	

調查因素	分類內容	2014年				2015年				2016年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		上半年	
		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	3.880	4.041	3.581	3.880	3.833	3.974	3.704	3.895	3.794	4.001	4.058	4.195
	推行範圍足夠程度	3.990		3.598		3.855		3.752		3.843		4.043	
	指標滿意程度	4.126		4.083		4.126		4.027		4.121		4.360	
	指標清晰程度	--		4.093		4.099		4.037		4.163		4.296	
	推行清楚程度	3.951		--		--		--		--		--	
	有助改善整體服務水平的同意程度	4.257		4.045		4.013		4.004		4.137		4.264	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.369		4.170		4.158		4.173		4.216		4.332	

\*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，本局合共進行了五次滿意度調查分析。綜合五次調查分析的數據可見，受訪對象對本局整體服務水平給予的評價正面，評分均達“滿意”的四分以上，且由2015年下半年開始評分持續上升。分析2016年下半年調查，在九個調查因素中，“電子服務”的評分最低，為4.163分，達“滿意”水平。然而，為不斷提升服務水平，本局持續優化所提供的服務，於2016年下半年推出與“澳門中山遊艇自由行”相關的兩項新服務“遊艇自由行”和“澳門登記遊艇出港申報”時，本局同時推出其專用網上申請系統。另外，為配合特區政府電子政務的整體規劃，本局目前亦在開發“汽車檢驗維修”服務的電子申請，會加緊試行，並預期於2017年推予服務對象使用。本局今後會不斷研究和檢視服務電子化的可行性，有序地推行服務電子化。