



海事及水務局
市民滿意度調查趨勢分析
2014年上半年至2017年下半年

調查因素	分類內容	2014年		2015年				2016年				2017年	
		下半年		上半年		下半年		上半年		上半年		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	4.218	4.205	4.183	4.157	4.220	4.188	4.223	4.221	4.270	4.262	4.227	4.203
	服務地點	4.145		4.076		4.141		4.169		4.205		4.132	
	聯絡方法	4.258		4.212		4.251		4.276		4.299		4.260	
	取得服務資訊	4.197		4.155		4.139		4.214		4.272		4.191	
員工服務	服務態度	4.474	4.411	4.383	4.337	4.399	4.316	4.362	4.330	4.505	4.457	4.395	4.344
	專業程度	4.379		4.363		4.340		4.377		4.460		4.296	
	服務效率	4.403		4.328		4.239		4.276		4.416		4.346	
	服務主動性	4.386		4.276		4.287		4.303		4.447		4.338	
環境設備	服務環境舒適程度	4.284	4.190	4.232	4.151	4.177	4.118	4.182	4.156	4.307	4.275	4.167	4.112
	服務環境清潔程度	4.348		4.252		4.256		4.232		4.312		4.238	
	公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度	4.072		4.078		4.029		4.107		4.235		4.000	
	指引或指示牌清晰程度	4.057		4.040		4.004		4.102		4.246		4.042	
內部流程	等候時間	4.311	4.276	4.177	4.164	4.073	4.115	4.168	4.189	4.263	4.277	4.200	4.200
	簡便程度	4.185		4.120		4.080		4.161		4.264		4.145	
	公平性	4.333		4.196		4.192		4.237		4.304		4.257	
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	4.221	4.247
	回覆或批准內容清晰程度	4.260		4.174		4.274		4.249		4.362		4.273	
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	4.014	4.058
	公開資訊內容正確性	4.129		4.070		4.040		4.126		4.263		4.102	
電子服務	電子服務範圍足夠性程度	3.867	3.907	3.985	4.022	3.916	4.030	4.027	4.081	4.091	4.163	4.053	4.078
	電子服務滿意程度	3.947		4.070		4.214		4.168		4.277		4.118	

調查因素	分類內容	2014年		2015年				2016年				2017年	
		下半年		上半年		下半年		上半年		上半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數										
服務承諾	宣傳足夠程度	3.581	3.880	3.833	3.974	3.704	3.895	3.794	4.001	4.058	4.195	3.848	4.036
	推行範圍足夠程度	3.598		3.855		3.752		3.843		4.043		3.887	
	指標滿意程度	4.083		4.126		4.027		4.121		4.360		4.171	
	指標清晰程度	4.093		4.099		4.037		4.163		4.296		4.153	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水準」之同意程度	4.045		4.013		4.004		4.137		4.264		4.185	
整體服務	整體服務水準滿意程度	4.170		4.158		4.173		4.216		4.332		4.229	

*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

由上表可見，受訪對象對本局整體服務水準給予的評價正面，儘管各調查因素的評分較上個調查期間的均有輕微下調，是次所有評分仍維持在“滿意”的四分以上。本著“以人為本”的服務精神，本局會持續檢視和研究提升服務水準的措施，為市民提供優質的服務。此外，本局亦會配合特區政府電子政務的整體規劃，加緊研究和推出服務電子系統，以便服務使用者可更便利地辦理服務。