



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2015年至2017年**

調查因素	分類內容	2015年				2016年				2017年			
		上半年		下半年		上半年		上半年		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	4.183	4.157	4.220	4.188	4.223	4.221	4.270	4.262	4.227	4.203	4.252	4.191
	服務地點	4.076		4.141		4.169		4.205		4.132		4.122	
	聯絡方法	4.212		4.251		4.276		4.299		4.260		4.226	
	取得服務資訊	4.155		4.139		4.214		4.272		4.191		4.164	
員工服務	服務態度	4.383	4.337	4.399	4.316	4.362	4.330	4.505	4.457	4.395	4.344	4.427	4.345
	專業程度	4.363		4.340		4.377		4.460		4.296		4.379	
	服務效率	4.328		4.239		4.276		4.416		4.346		4.304	
	服務主動性	4.276		4.287		4.303		4.447		4.338		4.272	
環境設備	服務環境舒適程度	4.232	4.151	4.177	4.118	4.182	4.156	4.307	4.275	4.167	4.112	4.150	4.159
	服務環境清潔程度	4.252		4.256		4.232		4.312		4.238		4.237	
	公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度	4.078		4.029		4.107		4.235		4.000		4.162	
	指引或指示牌清晰程度	4.040		4.004		4.102		4.246		4.042		4.088	
內部流程	等候時間	4.177	4.164	4.073	4.115	4.168	4.189	4.263	4.277	4.200	4.200	4.143	4.183
	簡便程度	4.120		4.080		4.161		4.264		4.145		4.132	
	公平性	4.196		4.192		4.237		4.304		4.257		4.273	
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	4.159	4.167	4.144	4.208	4.161	4.205	4.281	4.322	4.221	4.247	4.187	4.207
	回覆或批准內容清晰程度	4.174		4.274		4.249		4.362		4.273		4.228	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	3.997	4.034	3.936	3.988	4.033	4.080	4.215	4.239	4.014	4.058	4.067	4.118
	公開資訊內容正確性	4.070		4.040		4.126		4.263		4.102		4.168	
電子服務	電子服務範圍足夠性程度	3.985	4.022	3.916	4.030	4.027	4.081	4.091	4.163	4.053	4.078	4.035	4.118
	電子服務滿意程度	4.070		4.214		4.168		4.277		4.118		4.254	

調查因素	分類內容	2015年				2016年				2017年			
		上半年		下半年		上半年		上半年		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	3.833	3.974	3.704	3.895	3.794	4.001	4.058	4.195	3.848	4.036	3.805	3.976
	推行範圍足夠程度	3.855		3.752		3.843		4.043		3.887		3.860	
	指標滿意程度	4.126		4.027		4.121		4.360		4.171		4.098	
	指標清晰程度	4.099		4.037		4.163		4.296		4.153		4.099	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水平」之同意程度	4.013		4.004		4.137		4.264		4.185		4.100	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.158		4.173		4.216		4.332		4.229		4.179	

\*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平給予的評價正面，是次所有評分基本在“滿意”的四分以上，各調查因素的評分皆有輕微升/降，升幅和降幅均為0.060分。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平的措施，為市民提供優質的服務。此外，本局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；於2017年下半年，本局為使用率較高的“汽車檢驗維修”服務推出了網上服務申請系統。