



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2015年下半年至2018年上半年**

| 調查因素      | 分類內容                 | 2015年 |        | 2016年 |        |       |        | 2017年 |        |       |        | 2018年 |        |
|-----------|----------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|           |                      | 下半年   |        | 上半年   |        | 上半年   |        | 上半年   |        | 下半年   |        | 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                 | 4.220 | 4.188  | 4.223 | 4.221  | 4.270 | 4.262  | 4.227 | 4.203  | 4.252 | 4.191  | 4.360 | 4.346  |
|           | 服務地點                 | 4.141 |        | 4.169 |        | 4.205 |        | 4.132 |        | 4.122 |        | 4.347 |        |
|           | 聯絡方法                 | 4.251 |        | 4.276 |        | 4.299 |        | 4.260 |        | 4.226 |        | 4.371 |        |
|           | 取得服務資訊               | 4.139 |        | 4.214 |        | 4.272 |        | 4.191 |        | 4.164 |        | 4.305 |        |
| 員工服務      | 服務態度                 | 4.399 | 4.316  | 4.362 | 4.330  | 4.505 | 4.457  | 4.395 | 4.344  | 4.427 | 4.345  | 4.381 | 4.374  |
|           | 專業程度                 | 4.340 |        | 4.377 |        | 4.460 |        | 4.296 |        | 4.379 |        | 4.412 |        |
|           | 服務效率                 | 4.239 |        | 4.276 |        | 4.416 |        | 4.346 |        | 4.304 |        | 4.374 |        |
|           | 服務主動性                | 4.287 |        | 4.303 |        | 4.447 |        | 4.338 |        | 4.272 |        | 4.330 |        |
| 環境設備      | 服務環境舒適程度             | 4.177 | 4.118  | 4.182 | 4.156  | 4.307 | 4.275  | 4.167 | 4.112  | 4.150 | 4.159  | 4.266 | 4.242  |
|           | 服務環境清潔程度             | 4.256 |        | 4.232 |        | 4.312 |        | 4.238 |        | 4.237 |        | 4.326 |        |
|           | 公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度 | 4.029 |        | 4.107 |        | 4.235 |        | 4.000 |        | 4.162 |        | 4.143 |        |
|           | 指引或指示牌清晰程度           | 4.004 |        | 4.102 |        | 4.246 |        | 4.042 |        | 4.088 |        | 4.226 |        |
| 內部流程      | 等候時間                 | 4.073 | 4.115  | 4.168 | 4.189  | 4.263 | 4.277  | 4.200 | 4.200  | 4.143 | 4.183  | 4.231 | 4.257  |
|           | 簡便程度                 | 4.080 |        | 4.161 |        | 4.264 |        | 4.145 |        | 4.132 |        | 4.225 |        |
|           | 公平性                  | 4.192 |        | 4.237 |        | 4.304 |        | 4.257 |        | 4.273 |        | 4.313 |        |
| 服務效果      | 作出回覆或批准時間合理程度        | 4.144 | 4.208  | 4.161 | 4.205  | 4.281 | 4.322  | 4.221 | 4.247  | 4.187 | 4.207  | 4.312 | 4.339  |
|           | 回覆或批准內容清晰程度          | 4.274 |        | 4.249 |        | 4.362 |        | 4.273 |        | 4.228 |        | 4.366 |        |
| 服務資訊      | 對外公開資訊足夠程度           | 3.936 | 3.988  | 4.033 | 4.080  | 4.215 | 4.239  | 4.014 | 4.058  | 4.067 | 4.118  | 4.259 | 4.253  |
|           | 公開資訊內容正確性            | 4.040 |        | 4.126 |        | 4.263 |        | 4.102 |        | 4.168 |        | 4.247 |        |
| 電子服務      | 電子服務範圍足夠程度           | 3.916 | 4.030  | 4.027 | 4.081  | 4.091 | 4.163  | 4.053 | 4.078  | 4.035 | 4.118  | 4.180 | 4.225  |
|           | 電子服務滿意程度             | 4.214 |        | 4.168 |        | 4.277 |        | 4.118 |        | 4.254 |        | 4.290 |        |

| 調查因素 | 分類內容                    | 2015年 |        | 2016年 |        |       |        | 2017年 |        |       |        | 2018年 |        |
|------|-------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|      |                         | 下半年   |        | 上半年   |        | 上半年   |        | 上半年   |        | 下半年   |        | 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                  | 3.704 | 3.895  | 3.794 | 4.001  | 4.058 | 4.195  | 3.848 | 4.036  | 3.805 | 3.976  | 3.975 | 4.100  |
|      | 推行範圍足夠程度                | 3.752 |        | 3.843 |        | 4.043 |        | 3.887 |        | 3.860 |        | 4.013 |        |
|      | 指標滿意程度                  | 4.027 |        | 4.121 |        | 4.360 |        | 4.171 |        | 4.098 |        | 4.176 |        |
|      | 指標清晰程度                  | 4.037 |        | 4.163 |        | 4.296 |        | 4.153 |        | 4.099 |        | 4.235 |        |
|      | 「推行服務承諾有助改善整體服務水平」之同意程度 | 4.004 |        | 4.137 |        | 4.264 |        | 4.185 |        | 4.100 |        | 4.132 |        |
| 整體服務 | 整體服務水平滿意程度              | 4.173 |        | 4.216 |        | 4.332 |        | 4.229 |        | 4.179 |        | 4.289 |        |

\*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，是次所有評分全部在“滿意”的四分以上，各調查因素的評分皆有上升，升幅最少為0.029分，最多為0.155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。