



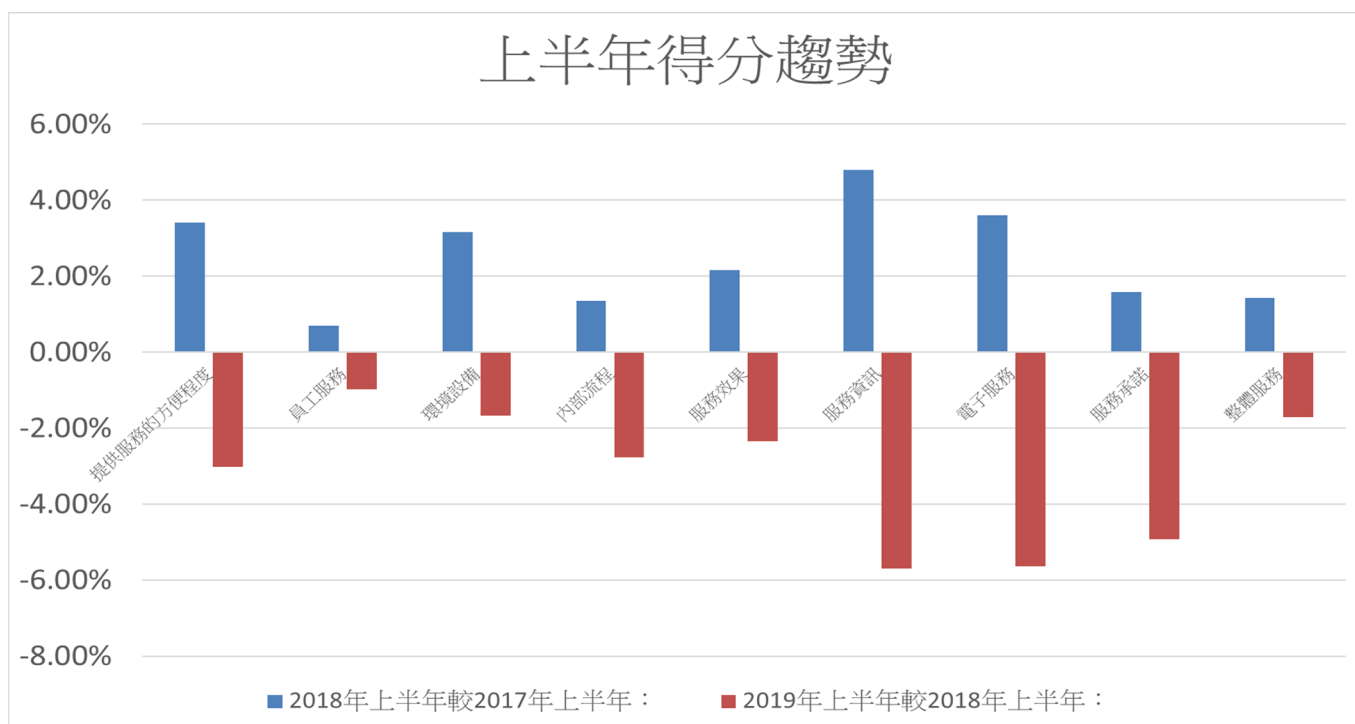
**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2016年下半年至2019年上半年**

調查因素	分類內容	2016年		2017年				2018年				2019年	
		下半年		上半年		下半年		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	4.270	4.262	4.227	4.203	4.252	4.191	4.360	4.346	4.234	4.238	4.233	4.215
	服務地點	4.205		4.132		4.122		4.347		4.230		4.204	
	聯絡方法	4.299		4.260		4.226		4.371		4.337		4.264	
	取得服務資訊	4.272		4.191		4.164		4.305		4.151		4.160	
員工服務	服務態度	4.505	4.457	4.395	4.344	4.427	4.345	4.381	4.374	4.351	4.324	4.408	4.331
	專業程度	4.460		4.296		4.379		4.412		4.315		4.330	
	服務效率	4.416		4.346		4.304		4.374		4.315		4.327	
	服務主動性	4.447		4.338		4.272		4.330		4.315		4.260	
環境設備	服務環境舒適程度	4.307	4.275	4.167	4.112	4.150	4.159	4.266	4.242	4.267	4.224	4.188	4.171
	服務環境清潔程度	4.312		4.238		4.237		4.326		4.326		4.235	
	公眾設施配置(如座位、洗手間等)足夠程度	4.235		4.000		4.162		4.143		4.122		4.067	
	指引或指示牌清晰程度	4.246		4.042		4.088		4.226		4.165		4.183	
內部流程	等候時間	4.263	4.277	4.200	4.200	4.143	4.183	4.231	4.257	4.221	4.233	4.126	4.139
	簡便程度	4.264		4.145		4.132		4.225		4.172		4.124	
	公平性	4.304		4.257		4.273		4.313		4.301		4.163	
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	4.281	4.322	4.221	4.247	4.187	4.207	4.312	4.339	4.216	4.295	4.173	4.237
	回覆或批准內容清晰程度	4.362		4.273		4.228		4.366		4.375		4.301	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	4.215	4.239	4.014	4.058	4.067	4.118	4.259	4.253	4.076	4.127	3.966	4.011
	公開資訊內容正確性	4.263		4.102		4.168		4.247		4.177		4.057	
電子服務	電子服務範圍足夠程度	4.091	4.163	4.053	4.078	4.035	4.118	4.180	4.225	4.067	4.150	3.916	3.987
	電子服務滿意程度	4.277		4.118		4.254		4.290		4.266		4.100	

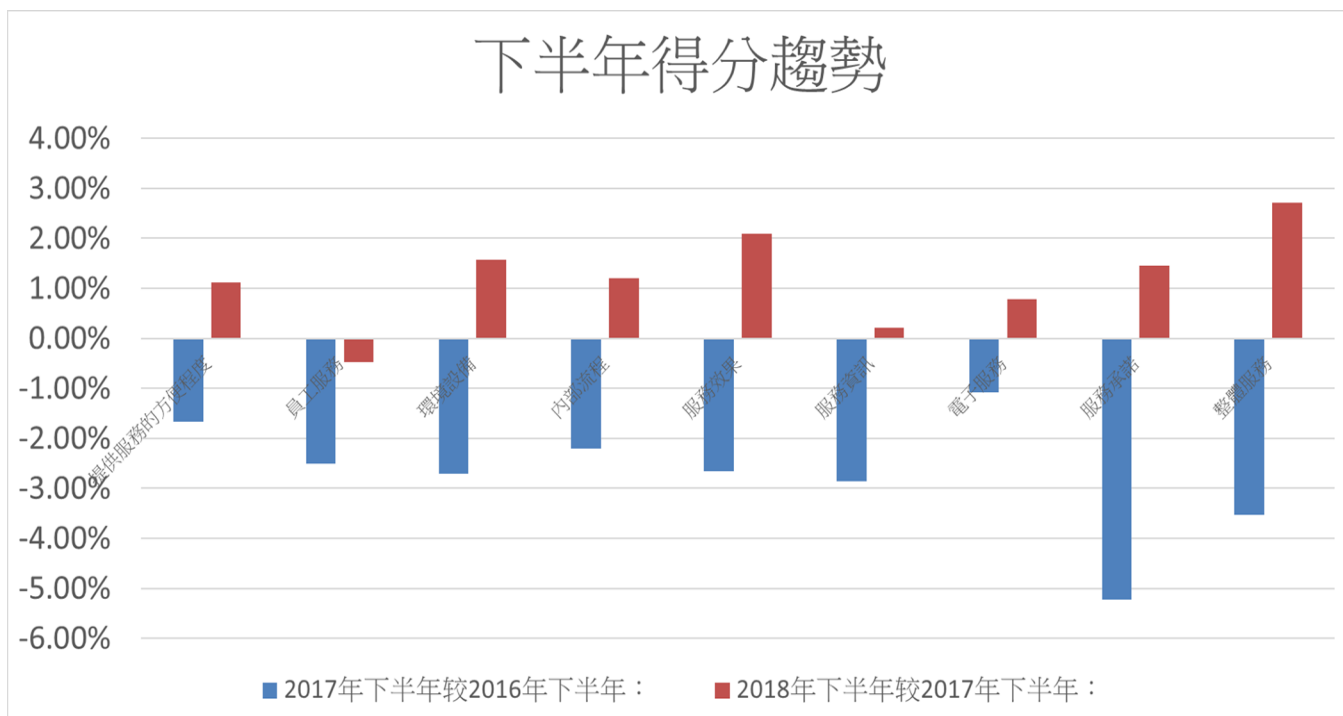
調查因素	分類內容	2016年		2017年				2018年				2019年	
		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
服務承諾	宣傳足夠程度	4.058	4.195	3.848	4.036	3.805	3.976	3.975	4.100	3.988	4.034	3.713	3.898
	推行範圍足夠程度	4.043		3.887		3.860		4.013		3.936		3.678	
	指標滿意程度	4.360		4.171		4.098		4.176		4.153		4.060	
	指標清晰程度	4.296		4.153		4.099		4.235		4.085		4.060	
	「推行服務承諾有助改善整體服務水平」之同意程度	4.264		4.185		4.100		4.132		4.054		4.071	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.332		4.229		4.179		4.289		4.292		4.216	

\*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，2019年上半年各調查因素均處於或接近“滿意”的四分或以上。



按同一調查期間與前一年比較九項調查因素滿意度平均數的得分趨勢，2018年上半年較2017年上半年所有調查因素的得分均上升，上升比率和得分分別介於0.69%至4.81%，以及0.030分至0.195分。2019年上半年較2018年上半年所有調查因素的得分均下跌，下跌比率和得分分別介於0.98%至5.69%，以及0.043分至0.242分。總觀三年同期的得分，2018年所有因素的得分均處於上升趨勢，而2019年所有因素的得分均處於下跌趨勢。然而，整體2019年的各項調查因素得分均處接近或在“滿意”四分的水平，可見本服務對象對本局之服務評價是正面的。



而下半年方面，2017年下半年較2016年下半年所有調查因素的得分均下跌，下跌比率和得分分別介於1.08%至5.22%，以及0.045分至0.219分；而2018年下半年較2017年下半年比較，僅一項調查因素的得分下跌，下跌比率和得分分別是0.48%和0.021分；其餘八項調查因素得分上升比率和得分分別介於0.22%至2.70%，以及0.009分至0.113分。總觀三年同期的得分，2017年的得分均為下跌，至2018年除了“員工服務”外，其他因素的得分均處於上升趨勢。

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。