



**海事及水務局**  
**市民滿意度調查趨勢分析**  
**2018年至2020年**

調查因素	分類內容	2018年				2019年				2020年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年	
		分項得分	滿意度平均數										
人員服務	服務主動性	4.330	4.374	4.315	4.327	4.260	4.333	4.578	4.587	4.114	4.187	4.235	4.260
	專業程度	4.412		4.315		4.330		4.569		4.198		4.314	
	儀表外觀	---		---		---		---		---		4.216	
	服務態度	4.381		4.351		4.408		4.615		4.250		4.275	
環境	方便程度	4.347	4.307	4.230	4.249	4.204	4.196	4.394	4.362	4.105	4.160	4.314	4.294
	環境舒適程度	4.266		4.267		4.188		4.330		4.215		4.275	
配套設施	硬件設備	---	4.185	---	4.144	---	4.125	---	4.236	---	4.092	4.118	4.115
	清晰指示	4.226		4.165		4.183		4.255		4.152		4.118	
	一般設施配套	---		---		---		---		---		4.098	
	支援性措施	4.143		4.122		4.067		4.216		4.031		4.020	
	場所安全性	---		---		---		---		---		4.224	
程序手續	流程順暢	---	4.342	---	4.304	---	4.242	---	4.468	---	4.162	4.314	4.328
	服務效率	4.374		4.315		4.327		4.569		4.181		4.353	
	服務效果	4.339		4.295		4.237		4.373		4.058		4.314	
	公平性	4.313		4.301		4.163		4.462		4.246		4.333	
服務資訊	足夠性	4.259	4.270	4.076	4.135	3.966	4.061	4.186	4.253	3.924	3.993	4.216	4.161
	取得資訊的便捷性	4.305		4.151		4.160		4.361		4.094		4.078	
	取得資訊的準確性	4.247		4.177		4.057		4.213		3.962		4.157	
	取得資訊的實用性	---		---		---		---		---		4.176	
	資訊的保密性	---		---		---		---		---		4.176	

調查因素	分類內容	2018年				2019年				2020年			
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年		下半年	
		分項得分	滿意度平均數										
服務保證	服務承諾的全面性	4.013	4.141	3.936	4.058	3.678	3.933	4.021	4.144	3.881	4.000	4.216	4.188
	服務承諾指標明確性	4.235		4.085		4.060		4.200		4.026		4.235	
	服務承諾指標滿意度	4.176		4.153		4.060		4.211		4.093		4.157	
	表達意見的渠道	---		---		---		---		---		4.143	
電子服務	電子服務的適切性	---	4.180	---	4.067	---	3.916	---	4.190	---	4.029	4.174	4.174
	電子服務方便性	---		---		---		---		4.196			
	電子服務安全性	---		---		---		---		4.174			
	電子服務範圍足夠程度	4.180		4.067		3.916		4.190		4.029		4.152	
	電子服務交流渠道足夠性	---		---		---		---		---		4.174	
績效信息	足夠性	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	4.188	4.168
	信息公佈的渠道	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	4.149	
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	4.102	4.102
整體服務	整體服務滿意度	4.289		4.292		4.216		4.406		4.115		4.235	

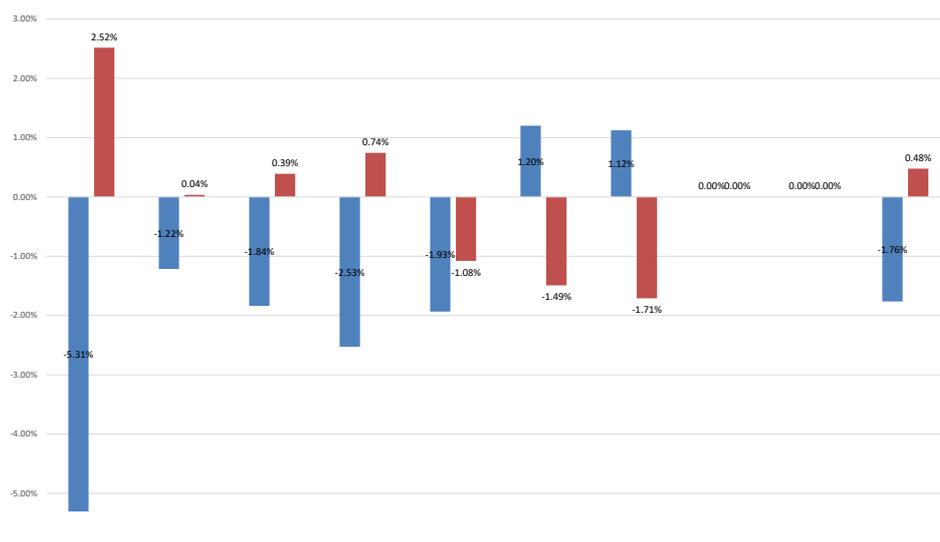
\*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

自2020年7月1日起，本局按照澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度中《參考指引》的《收集服務對象意見機制》附件三的要求，把原來市民滿意度問卷中的九項的調查因素調整為十項，包括：“人員服務”、“環境”、“配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”及“整務服務”。

因應上述調整，部分調查因素及其分項內容只有在2020年下半年才有得分資料，而未有2018年、2019年及2020年上半年的得分資料，相關的未有得分資料的調查因素及其分項內容將以“---”作出標示。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，2018至2020年各調查因素均處於或接近“滿意”的四分或以上水平。

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。

## 2018-2020年度得分趨勢



	人員服務	環境	配套設施	程序手續	服務資訊	服務保證	電子服務	績效信息	服務整合	整體服務
■ 2020年全年較2019年全年	-5.31%	-1.22%	-1.84%	-2.53%	-1.93%	1.20%	1.12%	0.00%	0.00%	-1.76%
■ 2019年全年較2018年全年	2.52%	0.04%	0.39%	0.74%	-1.08%	-1.49%	-1.71%	0.00%	0.00%	0.48%

■ 2020年全年較2019年全年      ■ 2019年全年較2018年全年

總觀三年之同期比較，2018年、2019年及2020年各因素得分出現個別微調升跌，然而2020年各項調查因素的得分均處於接近或在“滿意”四分的水平，反映本局的服務對象對本局之服務評價是正面的。自2020年7月1日起，本局按照澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度中《參考指引》的《收集服務對象意見機制》附件三的要求，把原來市民滿意度問卷中的九項的調查因素調整為十項，包括：“人員服務”、“環境”、“配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”及“整務服務”。因應上述調整，部分調查因素及其分項內容只有在2020年下半年才有得分資料，而未有2018年、2019年關於“績效信息”及“服務整合”的得分資料可以進行趨勢比較。相關的未有得分比較的調查因素以“0.00%”作出標示。