



海事及水務局

Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água
Marine and Water Bureau

(由本局填寫)

問卷編號:	
負責人:	

服務滿意度調查問卷

為提高服務質素，本局現正就所提供的服務展開滿意度調查。此調查以不記名方式進行，本局不會收集或記錄足以識別閣下身份的資料。所有資料僅供本局用於滿意度研究和分析，並予以保密及妥善保管。調查結果作為持續改善服務水平的參考依據。

感謝 閣下為是次調查提供寶貴的意見及建議。

填寫日期：_____

一、服務項目

1. 請問您／貴部門／實體最近一次接受本局以下哪一項服務？

一般公共服務

- ☐ 於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號
- ☐ 海上救援
 - ☐ 人身安全救助
(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸)
 - ☐ 海上事故緊急救援
 - ☐ 召喚人身安全救助
(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸)
 - ☐ 召喚海上事故緊急救援
- ☐ 協助水上活動
- ☐ 船舶引航服務
- ☐ 轉發惡劣天氣警告
- ☐ 每月原水統計資料
- ☐ 船隻的建造及機器維修
- ☐ 公共實體車輛檢驗維修
- ☐ 就鍋爐/壓力容器之檢驗提供技術意見
- ☐ 海事培訓課程

監督、審批及執法性公共服務

- ☐ 船舶海事登記
- ☐ 海員登記
- ☐ 遊艇駕駛員執照
- ☐ 在海事管轄範圍內之雜項准照
 - ☐ 錨泊或靠泊准照
 - ☐ 燃放爆竹許可、火箭及煙花准照
 - ☐ 宗教儀式准照 (涉及船舶檢驗)
 - ☐ 宗教儀式准照 (不涉及船舶檢驗)
 - ☐ 非澳門登記遊艇停泊准照
 - ☐ 船舶建造及下水、維修船底或修理准照
 - ☐ 其他准照
- ☐ 非澳門登記遊艇進港申請
- ☐ 設定船舶來澳及離澳航班
- ☐ 海運載貨集裝箱驗重程序相關服務
- ☐ 遊艇自由行
- ☐ 澳門登記遊艇出港申報
- ☐ 定期海上客運准照及海上航線許可
- ☐ 建設海上設施的特別准照

2. 請問您是透過何種方式辦理上述服務？☐ 親臨 ☐ 線上方式 (如：部門網頁、一戶通、電郵等)

3. 請問您親臨本局辦理相關服務手續的時段為：

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 09:00—10:00 | <input type="checkbox"/> 10:01—11:00 | <input type="checkbox"/> 11:01—12:00 | <input type="checkbox"/> 12:01—13:00 |
| <input type="checkbox"/> 14:30—15:30 | <input type="checkbox"/> 15:31—16:30 | <input type="checkbox"/> 16:31—17:45 | <input type="checkbox"/> 拒答/不適用 |



海事及水務局

Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água
Marine and Water Bureau

二、滿意度

以下是6個關於公共部門服務質素的評價項目，請您就接受服務時的感受，對每一個項目給予評價。
(5分為極滿意、1分為極不滿意，如果認為未能理解或難以作出確實答案的問題，可以選擇拒答或不適用)

分類	編號	項目	極滿意	滿意	一般／可以接受	不滿意	極不滿意	拒答／不適用	倘認為不滿意／極不滿意，請指出感到不滿意或極不滿意的原因。
			5分	4分	3分	2分	1分		
績效信息	1	績效信息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務資訊	2	服務資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
接待質素	3	服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4	服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5	專業性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務保證	6	服務承諾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
環境及 配套設施	7	方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8	配套及支援措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
程序手續	9	服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. 您／貴部門／實體對本局的服務提供方面，有何期望？									
11. 您／貴部門／實體對本局的服務提供或流程等方面，尚有否其他意見？									

現向 閣下收集一些簡單的個人資料，只作統計分析用途，並會絕對保密。

您的性別是：☐男 ☐女

您的年齡是：☐ 18 歲以下 ☐ 18-25 歲 ☐ 26-45 歲 ☐ 46-60 歲 ☐ 60 歲以上

您的教育程度是：☐拒答/不適用 ☐小學 ☐中學

☐專科／大學 ☐碩士或以上