

2014 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

調查目的：按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善；基此，本海關於 2014 年 11 月 04 日至 2014 年 11 月 28 日期間，就海關對外共 17 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查期間：2014 年 11 月 4 日至 2014 年 11 月 28 日期間

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		170		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.012	4.179	0.572
	服務地點		3.964	0.710
	聯絡方法		3.911	0.808
員工服務	服務態度	4.124	4.182	0.685
	專業程度		4.142	0.693
	服務效率		4.112	0.733
	服務主動性		4.059	0.743
環境設備	舒適程度	3.845	3.858	0.777
	設施配置		3.832	0.780
內部流程	等候時間	3.980	3.958	0.716
	簡捷程度		4.000	0.736

一般公共服務				
回收有效問卷數			170	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	公平性		3.982	0.726
服務效果	符合使用目的	4.143	4.143	0.703
服務資訊	資訊公開	3.955	3.934	0.678
	資訊正確		3.976	0.698
電子服務	範圍足夠性	3.787	3.790	0.768
	滿意程度		3.784	0.787
服務承諾	範圍足夠性	3.956	3.892	0.747
	指標滿意度		3.988	0.724
	指標清晰度		3.988	0.711
整體服務滿意度		4.129	4.129	0.658

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			1013	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	3.897	3.950	0.665
	服務地點		3.860	0.665
	聯絡方法		3.855	0.688
員工服務	服務態度	3.968	3.974	0.682
	專業程度		3.932	0.699
	服務效率		4.003	0.680
	服務主動性		3.964	0.706
環境設備	舒適程度	3.776	3.790	0.711
	設施配置		3.762	0.707
內部流程	等候時間	3.870	3.879	0.663
	簡捷程度		3.884	0.694
	公平性		3.845	0.705
服務效果	符合使用目的	3.874	3.874	0.675
服務資訊	資訊公開	3.770	3.769	0.685

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			1013	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	資訊正確		3.771	0.712
電子服務	範圍足夠性	3.787	3.754	0.704
	滿意程度		3.729	0.695
服務承諾	範圍足夠性	3.884	3.900	0.660
	指標滿意度		3.883	0.655
	指標清晰度		3.868	0.666
整體服務滿意度		3.986	3.986	0.636

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

綜合分析：服務滿意度的反映皆為正面（絕大部分意見達到“滿意”）。

跟進措施：繼續收集服務對象的意見，持續改善服務質素。

另外，參與者向本部門之回饋意見獲得極不滿意或不滿意評分的指標及其原因如下：

指標	極不滿意	不滿意	「極不滿意」或「不滿意」的原因
1. 海關站的開放時間恰當？	--	1	(沒有指出原因的個案:1 個)
2. 海關站的設置位置方便？	--	1	(沒有指出原因的個案:1 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	--	2	(沒有指出原因的個案:2 個)
9. 服務地點的舒適程度？	2	6	車道狹窄 (沒有指出原因的個案:6 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	2	5	入境泊位太少(貨車) (沒有指出原因的個案:6 個)
11. 等候接待時間合適？	--	1	(沒有指出原因的個案:1 個)
17. 電子服務範圍？	--	2	(沒有指出原因的個案:2 個)
18. 電子服務滿意程度？(倘有)	--	2	(沒有指出原因的個案:2 個)
19. 海關的服務承諾項目足夠？	--	1	(沒有指出原因的個案:1 個)

主要涉及服務地點的舒適及設施配置。

4. 改善措施及建議

服務滿意度的調查大部分意見達到“滿意”，建議繼續切實執行工作指引，保持服務對象對海關作出正面的評價。

5. 滿意度調查趨勢分析

因應公共服務評審委員會發出的“收集服務對象的意見機制”指引，本部門於 2014 就問卷作出修改，並將服務項目劃分一般公共服務和監督審批及執法性公共服務，而 2013 年並未作出此種劃分，故大部分調查項目都不能進行以分數為量度單位的趨勢分析。

但以服務對象對海關整體服務滿意度百分比結果比較如下：

5.1 一般公共服務

整體服務的數據如下：

極滿意	滿意	一般	不滿意	極不滿意	沒有意見
28.8%	55.3%	15.9%	0%	0%	0%

5.2 監督、審批及執法性公共服務

整體服務的數據如下：

極滿意	滿意	一般	不滿意	極不滿意	沒有意見
19.5%	59.6%	20.9%	0%	0%	0%

5.3 總體服務

總整體服務的數據如下：

極滿意	滿意	一般	不滿意	極不滿意	沒有意見
20.8%	59%	20.2%	0%	0%	0%

2008年、2009年、2010年、2011年、2012年、2013年及2014年度「市民滿意度調查」結果比較：

年度	極滿意	滿意	一般	不滿意	極不滿意	沒有意見	問卷數目
2008	14%	63%	19%	3%	1%	0%	280份
2009	26%	44%	21%	3%	2%	4%	250份
2010	31%	49%	18%	1%	1%	0%	866份
2011	23.14%	49.11%	25.64%	1.91%	0.2%	0%	895份
2012	31.30%	46.42%	20.96%	0.58%	0.76%	0%	966份
2013	32%	44%	20%	2%	0%	2%	1,094份
2014	20.8%	59.0%	20.2%	0%	0%	0%	1,183份

綜觀上述參與 2014 年度滿意度調查問卷數據顯示，表示滿意（包括：“極滿意”及“滿意”）以上佔 79.8%；而表示不滿意（包括：“極不滿意”及“不滿意”）佔少於 1%，而“一般”水平為 20%。

具體滿意度如下（較 2013 年度滿意度問卷調查相比）：

- a. “極滿意” 下跌 11.2%；
- b. “滿意” 上升 15%；
- c. “一般” 上升 0.2%；
- d. “不滿意” 下跌 2%；
- e. “極不滿意” 無升跌；
- f. “無意見” 下跌 2%。

綜觀上述數字，說明本部門的整體服務質素正持續穩定，表示滿意（包括“極滿意”及“滿意”）的服務使用者總計共 79.8%，與去年 76% 相比略增 3.8%，其他“一般”及“不滿意”水平跟去年調查相若；結合部門為前線人員所提供之各類型培訓課程及程序的有序優化，證明本部門的整體服務質素正持續滿足市民的期望。