

澳門海關

2015 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，海關於 2015 年 12 月 1 日至 31 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。本部門現有 17 項對外服務項目，當中 6 項屬於一般公共服務，其餘 11 項屬監督、審批及執法性公共服務。

調查期間：2015 年 12 月 1 日至 30 日期間

2. 調查結果

2.1 一般公共服務(收回有效問卷共 185 份)

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	3.688	3.788	0.805
	服務地點		3.644	0.804
	聯絡方法		3.602	0.910
員工服務	服務態度	3.834	3.913	0.796
	專業程度		3.831	0.809
	服務效率		3.825	0.820
	服務主動性		3.766	0.845
環境設備	舒適程度	3.604	3.575	0.964
	設施配置		3.631	0.822
內部流程	等候時間	3.625	3.674	0.752
	公平性		3.571	0.805
	簡捷程度		3.630	0.815
服務效果	符合使用目的	3.690	3.690	0.856
服務資訊	資訊公開	3.619	3.549	0.862

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		3.690	0.847
電子服務	範圍足夠性	3.534	3.512	0.774
	滿意程度		3.555	0.785
服務承諾	範圍足夠性	3.787	3.761	0.767
	指標清晰度		3.741	0.809
	指標滿意度		3.857	0.742
整體服務滿意度		3.880	3.88	0.782

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？	2	6	24 小時通關等同大陸一樣 (沒有指出原因的個案：7 個)
2. 海關站的設置位置方便？	1	10	(沒有指出原因的個案：11 個)
3. 處理時間符合期望？	--	9	(沒有指出原因的個案：9 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	1	14	宣傳很少 (沒有指出原因的個案：14 個)
5. 人員的工作態度？	--	8	(沒有指出原因的個案：8 個)
6. 人員的專業程度？	--	8	(沒有指出原因的個案：8 個)
7. 人員的服務效率？	--	11	(沒有指出原因的個案：11 個)
8. 人員的服務主動性？	--	12	(沒有指出原因的個案：12 個)
9. 服務地點的舒適程度？	4	16	(沒有指出原因的個案：20 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	1	13	(沒有指出原因的個案：14 個)
11. 等候接待時間合適？	--	7	(沒有指出原因的個案：7 個)
12. 提供服務的公平性？	1	10	(沒有指出原因的個案：11 個)
13. 程序便捷程度？	--	11	(沒有指出原因的個案：11 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	--	10	(沒有指出原因的個案：10 個)
15. 資訊公開度？	--	13	(沒有指出原因的個案：13 個)
16. 資訊正確度？	--	7	(沒有指出原因的個案：7 個)
17. 電子服務範圍？	--	8	(沒有指出原因的個案：8 個)
18. 電子服務滿意程度？(倘有)	--	8	(沒有指出原因的個案：8 個)
19. 海關的服務承諾項目足夠？	--	5	(沒有指出原因的個案：5 個)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	1	6	不清楚 (沒有指出原因的個案：6 個)
21. 你對服務項目的指標滿意？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
22. 整體服務滿意度如何？	--	5	(沒有指出原因的個案：5 個)

以上主要涉及服務地點的舒適程度、地點的設施配置、聯絡渠道及資訊公開度不足夠，原因是宣傳很少，其他則沒有指出原因。

2.1 監督、審批及執法性公共服務(收回有效問卷共 868 份)

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	4.082	3.788	0.805
	服務地點		4.074	0.777
	聯絡方法		3.994	0.807
員工服務	服務態度	4.164	4.1931	0.738
	專業程度		4.144	0.760
	服務效率		4.170	0.757
	服務主動性		4.145	0.767
環境設備	舒適程度	3.888	3.905	0.811
	設施配置		3.870	0.821
內部流程	等候時間	4.014	4.019	0.788
	公平性		4	0.783
	簡捷程度		4.023	0.782
服務效果	符合使用目的	4.050	4.049	0.744
服務資訊	資訊公開	3.969	3.978	0.791
	資訊正確		3.960	0.760
電子服務	範圍足夠性	3.871	3.856	0.807
	滿意程度		3.885	0.823
服務承諾	範圍足夠性	4.029	4.031	0.757
	指標清晰度		4.010	0.774
	指標滿意度		4.043	0.757
整體服務滿意度		4.095	4.094	0.735

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	8	(沒有指出原因的個案：9 個)
2. 海關站的設置位置方便？	1	16	(沒有指出原因的個案：17 個)
3. 處理時間符合期望？	1	12	(沒有指出原因的個案：13 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	1	23	不夠開放度，欠缺宣傳 (沒有指出原因的個案：23 個)
5. 人員的工作態度？	2	7	(沒有指出原因的個案：9 個)
6. 人員的專業程度？	1	9	(沒有指出原因的個案：10 個)
7. 人員的服務效率？	1	10	(沒有指出原因的個案：11 個)
8. 人員的服務主動性？	2	11	(沒有指出原因的個案：13 個)
9. 服務地點的舒適程度？	3	22	(沒有指出原因的個案：25 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	3	28	(沒有指出原因的個案：31 個)
11. 等候接待時間合適？	2	17	(沒有指出原因的個案：19 個)
12. 提供服務的公平性？	4	15	(沒有指出原因的個案：19 個)
13. 程序便捷程度？	1	19	無專門櫃台，要由警員帶，之後又要等 (沒有指出原因的個案：19 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	1	9	(沒有指出原因的個案：10 個)
15. 資訊公開度？	2	16	(沒有指出原因的個案：18 個)
16. 資訊正確度？	1	19	(沒有指出原因的個案：20 個)
17. 電子服務範圍？	1	28	電腦慢，回條不清楚 (沒有指出原因的個案：28 個)
18. 電子服務滿意程度？(倘有)	2	19	(沒有指出原因的個案：21 個)
19. 海關的服務承諾項目足夠？	1	12	(沒有指出原因的個案：13 個)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	1	17	(沒有指出原因的個案：18 個)
21. 你對服務項目的指標滿意？	1	16	(沒有指出原因的個案：17 個)
22. 整體服務滿意度如何？	1	9	(沒有指出原因的個案：10 個)

以上主要涉及地點的設施配置、電子服務範圍、聯絡渠道及服務地點的舒適程度不足，原因為電腦慢，回條不清楚，不夠開放度，欠宣傳，沒有專門櫃台，要由人員帶路，之後又要等。

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。

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（與去年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2014年		2015年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.179	4.012	3.788	3.688
	服務地點	3.964		3.644	
	聯絡方法	3.911		3.602	
員工服務	服務態度	4.182	4.124	3.913	3.834
	專業程度	4.142		3.831	
	服務效率	4.112		3.825	
	服務主動性	4.059		3.766	
環境設備	舒適程度	3.858	3.845	3.575	3.604
	設施配置	3.832		3.631	
內部流程	等候時間	3.958	3.980	3.674	3.625
	公平性	4.000		3.571	
	簡捷程度	3.982		3.630	
服務效果	符合使用目的	4.143	4.143	3.690	3.690
服務資訊	資訊公開	3.934	3.955	3.549	3.619
	資訊正確	3.976		3.690	
電子服務	範圍足夠性	3.790	3.787	3.512	3.534
	滿意程度	3.784		3.555	
服務承諾	範圍足夠性	3.892	3.956	3.761	3.787
	指標清晰度	3.988		3.741	
	指標滿意度	3.988		3.857	
整體服務滿意度		4.129	4.129	3.88	3.880

調查因素	2014年	2015年	與過往比較
方便程度	4.012	3.688	-0.32
員工服務	4.124	3.834	-0.29
環境設備	3.845	3.604	-0.24
內部流程	3.980	3.625	-0.36
服務效果	4.143	3.690	-0.45
服務資訊	3.955	3.619	-0.34
電子服務	3.787	3.534	-0.25
服務承諾	3.956	3.787	-0.17
整體服務滿意度	4.129	3.880	-0.25

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2014年		2015年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.950	3.897	3.788	4.082
	服務地點	3.860		4.074	
	聯絡方法	3.855		3.994	
員工服務	服務態度	3.974	3.968	4.1931	4.164
	專業程度	3.932		4.144	
	服務效率	4.003		4.170	
	服務主動性	3.964		4.145	
環境設備	舒適程度	3.790	3.776	3.905	3.888
	設施配置	3.762		3.870	
內部流程	等候時間	3.879	3.870	4.019	4.014
	公平性	3.884		4	
	簡捷程度	3.845		4.023	
服務效果	符合使用目的	3.874	3.874	4.049	4.050
服務資訊	資訊公開	3.769	3.770	3.978	3.969
	資訊正確	3.771		3.960	
電子服務	範圍足夠性	3.754	3.787	3.856	3.871

調查因素	分項內容	2014年		2015年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
	滿意程度	3.729		3.885	
服務承諾	範圍足夠性	3.900	3.884	4.031	4.029
	指標清晰度	3.883		4.010	
	指標滿意度	3.868		4.043	
整體服務滿意度		3.986	3.986	4.094	4.095

調查因素	2014年	2015年	與過往比較
方便程度	3.897	4.082	0.19
員工服務	3.968	4.164	0.2
環境設備	3.776	3.888	0.11
內部流程	3.870	4.014	0.14
服務效果	3.874	4.050	0.18
服務資訊	3.770	3.969	0.2
電子服務	3.787	3.871	0.08
服務承諾	3.884	4.029	0.15
整體服務滿意度	3.986	4.095	0.11