

澳門海關

2016 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 2016 年 12 月 1 日至 30 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：2016 年 12 月 1 日至 30 日期間

2. 調查結果

調查問卷答案的標度採用李克特量尺，以五分制作為量度標準，並採用半開放式設置，當受訪者對於問題表示不滿意或極不滿意時，要求受訪者對不滿意的地方作出補充，以進一步調查受訪者的意見。並且在問卷提供拒答或不適用選項，該等意見不作統計。

(1 分:極不滿意, 2 分:不滿意, 3 分:一般, 4 分:滿意, 5 分:極滿意)

2.1 一般公共服務(收回有效問卷共 98 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	4.276	4.306	0.616
	服務地點		4.224	0.681
	處理時間		4.265	0.601

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	聯絡方法		4.306	0.616
員工服務	服務態度	4.270	4.316	0.602
	專業程度		4.295	0.595
	服務效率		4.234	0.654
	服務主動性		4.234	0.654
環境設備	舒適程度	4.184	4.234	0.783
	設施配置		4.132	0.741
內部流程	等候時間	4.228	4.173	0.642
	公平性		4.265	0.601
	簡捷程度		4.244	0.674
服務效果	符合使用目的	4.204	4.204	0.657
服務資訊	資訊公開	4.230	4.163	0.653
	資訊正確		4.295	0.595
電子服務	範圍足夠性	4.130	4.114	0.678
	滿意程度		4.145	0.680
服務承諾	範圍足夠性	4.197	4.183	0.678
	指標清晰度		4.153	0.678
	指標滿意度		4.255	0.693
整體服務滿意度		4.245	4.244	0.643

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. 海關站的設置位置方便？	--	--	
3. 處理時間符合期望？	--	--	
4. 海關的聯絡渠道足夠？	--	--	
5. 人員的工作態度？	--	--	
6. 人員的專業程度？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
7. 人員的服務效率？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
8. 人員的服務主動性？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
9. 服務地點的舒適程度？	--	2	破舊狹窄 (沒有指出原因的個案：1 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	1	2	設施不全 (沒有指出原因的個案：2 個)
11. 等候接待時間合適？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
12. 提供服務的公平性？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
13. 程序便捷程度？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)

15. 資訊公開度？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
16. 資訊正確度？	--	--	
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？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 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？	--	--	

以上主要涉及內部流程、電子服務、服務承諾及環境設備，指出原因的個案是服務地點破舊狹窄和設施不全，而尚有的其他意見反映轉口證明有效期太短，容易過期，極度不便。

2.2 監督、審批及執法性公共服務(收回有效問卷共 1023 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	3.947	3.988	0.851
	服務地點		3.929	0.860
	處理時間		3.962	0.867
	聯絡方法		3.906	0.866
員工服務	服務態度	4.025	4.044	0.875
	專業程度		4.015	0.881
	服務效率		4.035	0.875
	服務主動性		4.006	0.906
環境設備	舒適程度	3.756	3.767	0.864
	設施配置		3.743	0.873
內部流程	等候時間	3.881	3.878	0.866
	公平性		3.897	0.868
	簡捷程度		3.866	0.868
服務效果	符合使用目的	3.896	3.896	0.846
服務資訊	資訊公開	3.834	3.837	0.880
	資訊正確		3.829	0.869
電子服務	範圍足夠性	3.811	3.823	0.856
	滿意程度		3.797	0.868
服務承諾	範圍足夠性	3.908	3.924	0.857
	指標清晰度		3.883	0.864
	指標滿意度		3.916	0.851
整體服務滿意度		3.954	3.953	0.864

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？	5	38	(沒有指出原因的個案：43 個)
2. 海關站的設置位置方便？	5	40	(沒有指出原因的個案：45 個)
3. 處理時間符合期望？	7	38	(沒有指出原因的個案：45 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	6	45	(沒有指出原因的個案：51 個)
5. 人員的工作態度？	6	52	(沒有指出原因的個案：58 個)
6. 人員的專業程度？	7	48	(沒有指出原因的個案：55 個)
7. 人員的服務效率？	5	45	(沒有指出原因的個案：50 個)
8. 人員的服務主動性？	4	64	(沒有指出原因的個案：68 個)
9. 服務地點的舒適程度？	5	56	(沒有指出原因的個案：61 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	3	66	(沒有指出原因的個案：69 個)
11. 等候接待時間合適？	5	48	(沒有指出原因的個案：53 個)
12. 提供服務的公平性？	3	55	(沒有指出原因的個案：58 個)
13. 程序便捷程度？	3	53	(沒有指出原因的個案：56 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	3	51	(沒有指出原因的個案：54 個)
15. 資訊公開度？	6	50	(沒有指出原因的個案：56 個)
16. 資訊正確度？	6	44	(沒有指出原因的個案：50 個)
17. 電子服務範圍？	5	46	(沒有指出原因的個案：51 個)
18. 電子服務滿意程度？(倘有)	6	46	(沒有指出原因的個案：52 個)
19. 海關的服務承諾項目足夠？	4	53	(沒有指出原因的個案：57 個)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	6	51	(沒有指出原因的個案：57 個)
21. 你對服務項目的指標滿意？	4	53	(沒有指出原因的個案：57 個)
22. 整體服務滿意度如何？	3	54	(沒有指出原因的個案：57 個)

以上主要涉及員工服務、環境設備、內部流程及服務承諾，但沒有指出原因的個案。而尚有的其他意見反映如下：增加聯絡渠道/方式；希望能夠改善工作環境，良好的工作環境是提高工作效率的前提；盡量簡化一些流程，或者有些文件可以掛號信簽收；人手不足，排隊等候時間長；繁忙時段，建議有取票輪候程序；影印機經常壞；多次要求海關工作地點添置一部影印機方便處理工作，已要求幾年都未成達到，影印時間經常超過半小時；增設黑沙灣分局；希望南北舢舨碼頭提供港澳門漁民共同使用；經南舢舨可使用香港身份證出入境；整體服務效率性質高，對各部門具有恰當性配合及妥善處理事情；一切服務極度滿意，轉口工作方面，非常滿意；很好，只是較少使用電子服務，所以了解不多。

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	2015 年		2016 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	3.788	3.688	4.306	4.276
	服務地點	3.644		4.224	
	處理時間	3.716		4.265	
	聯絡方法	3.602		4.306	
員工服務	服務態度	3.913	3.834	4.316	4.270
	專業程度	3.831		4.295	
	服務效率	3.825		4.234	
	服務主動性	3.766		4.234	
環境設備	舒適程度	3.575	3.604	4.234	4.184
	設施配置	3.631		4.132	
內部流程	等候時間	3.674	3.625	4.173	4.228
	公平性	3.571		4.265	
	簡捷程度	3.630		4.244	
服務效果	符合使用目的	3.690	3.690	4.204	4.204
服務資訊	資訊公開	3.549	3.619	4.163	4.230
	資訊正確	3.690		4.295	
電子服務	範圍足夠性	3.512	3.534	4.114	4.130
	滿意程度	3.555		4.145	
服務承諾	範圍足夠性	3.761	3.787	4.183	4.197
	指標清晰度	3.741		4.153	
	指標滿意度	3.857		4.255	
整體服務滿意度		3.88	3.880	4.244	4.245

調查因素	2015 年	2016 年	與過往比較
方便程度	3.688	4.276	0.588
員工服務	3.834	4.270	0.436
環境設備	3.604	4.184	0.58
內部流程	3.625	4.228	0.603
服務效果	3.690	4.204	0.514
服務資訊	3.619	4.230	0.611
電子服務	3.534	4.130	0.596
服務承諾	3.787	4.197	0.41
整體服務滿意度	3.880	4.245	0.365

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年		2016 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	3.788	4.082	3.988	3.947
	服務地點	4.074		3.929	
	處理時間	4.087		3.962	
	聯絡方法	3.994		3.906	
員工服務	服務態度	4.1931	4.164	4.044	4.025
	專業程度	4.144		4.015	
	服務效率	4.170		4.035	
	服務主動性	4.145		4.006	
環境設備	舒適程度	3.905	3.888	3.767	3.756
	設施配置	3.870		3.743	
內部流程	等候時間	4.019	4.014	3.878	3.881
	公平性	4		3.897	
	簡捷程度	4.023		3.866	
服務效果	符合使用目的	4.049	4.050	3.896	3.896
服務資訊	資訊公開	3.978	3.969	3.837	3.834

調查因素	分項內容	2015 年		2016 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
	資訊正確	3.960		3.829	
電子服務	範圍足夠性	3.856	3.871	3.823	3.811
	滿意程度	3.885		3.797	
服務承諾	範圍足夠性	4.031	4.029	3.924	3.908
	指標清晰度	4.010		3.883	
	指標滿意度	4.043		3.916	
整體服務滿意度		4.094	4.095	3.953	3.954

調查因素	2015 年	2016 年	與過往比較
方便程度	4.082	3.947	-0.135
員工服務	4.164	4.025	-0.139
環境設備	3.888	3.756	-0.132
內部流程	4.014	3.881	-0.133
服務效果	4.050	3.896	-0.154
服務資訊	3.969	3.834	-0.135
電子服務	3.871	3.811	-0.06
服務承諾	4.029	3.908	-0.121
整 體 服 務 滿 意 度	4.095	3.954	-0.141