

澳門海關

2017 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 2017 年 12 月 1 日至 31 日期間，就海關對外共 16 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 16 項對外服務項目，當中 6 項屬於一般公共服務，其餘 10 項屬監督、審批及執法性公共服務。

調查期間：2017 年 11 月 21 日至 12 月 15 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 106 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	3.741	3.896	0.550
	服務地點		3.301	0.649
	處理時間		3.867	0.535
	聯絡方法		3.896	0.533

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
員工服務	服務態度	4.217	4.207	0.529
	專業程度		4.207	0.547
	服務效率		4.235	0.526
	服務主動性		4.216	0.552
環境設備	舒適程度	3.698	3.679	0.544
	設施配置		3.716	0.530
內部流程	等候時間	3.840	3.839	0.536
	公平性		3.896	0.496
	簡捷程度		3.783	0.497
服務效果	符合使用目的	3.840	3.839	0.480
服務資訊	資訊公開	3.340	3.339	0.514
	資訊正確		3.339	0.514
電子服務	範圍足夠性	3.316	3.330	0.628
	滿意程度		3.301	0.571
服務承諾	範圍足夠性	3.918	3.905	0.507
	指標清晰度		3.924	0.529
	指標滿意度		3.924	0.491
整體服務滿意度		3.943	3.943	0.360

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？	1	5	(沒有指出原因的個案：6 個)
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？	--	--	
7. 人員的服務效率？	--	--	
8. 人員的服務主動性？	--	--	
9. 服務地點的舒適程度？	--	--	
10. 服務地點的設施配置適宜？	--	--	
11. 等候接待時間合適？	--	--	
12. 提供服務的公平性？	--	--	
13. 程序便捷程度？	--	--	
14. 服務能符合閣下使用目的？	--	--	
15. 資訊公開度？	--	--	
16. 資訊正確度？	--	--	

17. 電子服務範圍？	1	--	(沒有指出原因的個案：1 個)
18. 電子服務滿意程度？（倘有）	1	--	(沒有指出原因的個案：1 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)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	1	--	(沒有指出原因的個案：1 個)
21. 你對服務項目的指標滿意？	1	--	(沒有指出原因的個案：1 個)
22. 整體服務滿意度如何？	--	--	

以上最多涉及方便程度、電子服務及服務承諾，沒有指出原因的個案共 11 個，主要是不滿意海關站的設置位置，並沒有對部門的其他意見。

2.2 監督、審批及執法性公共服務(收回有效問卷共 1052 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	4.266	4.310	0.712
	服務地點		4.252	0.726
	處理時間		4.266	0.697
	聯絡方法		4.232	0.738
員工服務	服務態度	4.373	4.383	0.690
	專業程度		4.342	0.659
	服務效率		4.384	0.682
	服務主動性		4.382	0.677
環境設備	舒適程度	4.065	4.057	0.789
	設施配置		4.072	0.781
內部流程	等候時間	4.202	4.210	0.726
	公平性		4.216	0.706
	簡捷程度		4.179	0.763
服務效果	符合使用目的	4.192	4.192	0.739
服務資訊	資訊公開	4.142	4.126	0.773
	資訊正確		4.156	0.749
電子服務	範圍足夠性	4.123	4.121	0.783
	滿意程度		4.124	0.789
服務承諾	範圍足夠性	4.220	4.207	0.740
	指標清晰度		4.220	0.731
	指標滿意度		4.232	0.718
整體服務滿意度		4.266	4.266	0.713

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

以上最多涉及方便程度、內部流程及服務承諾，沒有指出不滿意原因的個案共 141 個，主要是服務的處理時間、聯絡渠道、等候時間、公平性、項目足夠性和指標清晰度。而尚有的其他意見反映如下：接待時間地點、要求增加人員、處理時間慢和人手不足。

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	2017 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	3.896	3.741	4.306	4.276
	服務地點	3.301		4.224	
	處理時間	3.867		4.265	
	聯絡方法	3.896		4.306	
員工服務	服務態度	4.207	4.217	4.316	4.270
	專業程度	4.207		4.295	
	服務效率	4.235		4.234	
	服務主動性	4.216		4.234	
環境設備	舒適程度	3.679	3.698	4.234	4.184
	設施配置	3.716		4.132	
內部流程	等候時間	3.839	3.84	4.173	4.228
	公平性	3.896		4.265	
	簡捷程度	3.783		4.244	
服務效果	符合使用目的	3.839	3.84	4.204	4.204
服務資訊	資訊公開	3.339	3.34	4.163	4.230
	資訊正確	3.339		4.295	
電子服務	範圍足夠性	3.330	3.316	4.114	4.130
	滿意程度	3.301		4.145	
服務承諾	範圍足夠性	3.905	3.918	4.183	4.197
	指標清晰度	3.924		4.153	
	指標滿意度	3.924		4.255	
整體服務滿意度		3.943	3.943	4.244	4.245

調查因素	2017 年	2016 年	與過往比較
方便程度	3.741	4.276	-0.535
員工服務	4.217	4.270	-0.053

調查因素	2017 年	2016 年	與過往比較
環境設備	3.698	4.184	-0.486
內部流程	3.84	4.228	-0.388
服務效果	3.84	4.204	-0.364
服務資訊	3.34	4.230	-0.89
電子服務	3.316	4.130	-0.814
服務承諾	3.918	4.197	-0.279
整體服務滿意度	3.943	4.245	-0.302

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2017 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	4.310	4.266	3.988	3.947
	服務地點	4.25		3.929	
	處理時間	4.266		3.962	
	聯絡方法	4.232		3.906	
員工服務	服務態度	4.383	4.373	4.044	4.025
	專業程度	4.342		4.015	
	服務效率	4.384		4.035	
	服務主動性	4.382		4.006	
環境設備	舒適程度	4.057	4.065	3.767	3.756
	設施配置	4.072		3.743	
內部流程	等候時間	4.210	4.202	3.878	3.881
	公平性	4.216		3.897	
	簡捷程度	4.179		3.866	
服務效果	符合使用目的	4.192	4.192	3.896	3.896
服務資訊	資訊公開	4.126	4.142	3.837	3.834
	資訊正確	4.156		3.829	
電子服務	範圍足夠性	4.121	4.123	3.823	3.811
	滿意程度	4.124		3.797	

調查因素	分項內容	2017 年		2016 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
服務承諾	範圍足夠性	4.207	4.220	3.924	3.908
	指標清晰度	4.220		3.883	
	指標滿意度	4.232		3.916	
整體服務滿意度		4.266	4.266	3.953	3.954

調查因素	2017 年	2016 年	與過往比較
方便程度	4.266	3.947	0.319
員工服務	4.373	4.025	0.348
環境設備	4.065	3.756	0.309
內部流程	4.202	3.881	0.321
服務效果	4.192	3.896	0.296
服務資訊	4.142	3.834	0.308
電子服務	4.123	3.811	0.312
服務承諾	4.220	3.908	0.312
整 體 服 務 滿 意 度	4.266	3.954	0.312