

澳門海關

2018 年滿意度調查結果

1. 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 2018 年期間，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。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年

調查期間：2018 年 12 月 7 日至 12 月 31 日期間

2.2 調查範圍

調查標的：服務承諾項目清單

調查對象：所有使用各項服務的市民、團體及商業機構

2.3 調查方式

調查方法：按服務專責單位劃分調查派發問卷

調查方式：派發服務滿意度調查問卷予業界，團體及服務使用者填寫

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務

抽樣方法：隨機

抽樣比例計算結果：21.17%

服務類型：監督、審批及執法性公共服務

抽樣方法：隨機

抽樣比例計算結果：0.05%

2.5 問卷設計

調查因素：海關進行的滿意度調查，包括以下九個調查因素：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾、整體服務滿意度。

問卷設置：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。（詳情請參閱附件二及三：調查計劃設置工具表及調查問卷樣本）

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

海關各單位回收問卷情況：

透過各《服務承諾》服務項目的執行單位向相關業界、團體以及服務使用者派發 2018

年度「市民滿意度調查」問卷共 1450 份，至最終回收日（2018 年 12 月 31 日）收回問卷共 1,389 份（問卷回收率為百分之 95.79%），當中沒有無效問卷。

服務提供地點	發出數目	收回數目
內港海關站	300	272
外港海關站	150	150
關閘海關站	360	359
珠澳跨境工業區海關站	50	50
機場海關站	60	60
北安臨時碼頭海關站	60	60
路環九澳海關站	50	50
路氹新城海關站	140	140
港珠澳大橋澳門海關站	60	60
技術及訴訟處	12	12
船隊	76	63
澳門海關巡邏站	80	70
海島海關巡邏站	52	43
總計合計	1450	1389

3.2 一般公共服務

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	4.225	4.245	0.664
	服務地點		4.197	0.604
	處理時間		4.219	0.654
	聯絡方法		4.239	0.619
員工服務	服務態度	4.317	4.314	0.632
	專業程度		4.333	0.632
	服務效率		4.315	0.655
	服務主動性		4.305	0.648
環境設備	舒適程度	4.214	4.206	0.689
	設施配置		4.223	0.701
內部流程	等候時間	4.273	4.268	0.696
	公平性		4.297	0.659
	簡捷程度		4.255	0.658
服務效果	符合使用目的	4.275	4.275	0.605
服務資訊	資訊公開	4.193	4.212	0.641
	資訊正確		4.173	0.665
電子服務	範圍足夠性	4.173	4.174	0.652
	滿意程度		4.172	0.662

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務承諾	範圍足夠性	4.228	4.221	0.626
	指標清晰度		4.224	0.632
	指標滿意度		4.239	0.638
整體服務滿意度		4.188	4.188	0.611

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

以上最多涉及服務資訊、環境設備及電子服務，沒有指出不滿意原因的個案共 22 個，主要是不滿意海關資訊公開度和正確度，服務地點的設施配置不適宜、電子服務的範圍及服務滿意程度，而尚有的其他意見反映如下：上網設備加裝影印機方便顧客、當 8 號風球除下，海面還未有送人艇運行、遇突發事情，漁民可否要求海關快艇接載和希望貴局能提供每日關員駐場服務。

3.3 監督、審批及執法性公共服務

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	4.300	4.316	0.643
	服務地點		4.249	0.664
	處理時間		4.325	0.654
	聯絡方法		4.310	0.636
員工服務	服務態度	4.389	4.383	0.622
	專業程度		4.402	0.613
	服務效率		4.382	0.632
	服務主動性		4.390	0.614
環境設備	舒適程度	4.230	4.214	0.690
	設施配置		4.245	0.673
內部流程	等候時間	4.306	4.285	0.648
	公平性		4.330	0.614
	簡捷程度		4.304	0.632
服務效果	符合使用目的	4.306	4.306	0.639
服務資訊	資訊公開	4.251	4.248	0.661
	資訊正確		4.255	0.653
電子服務	範圍足夠性	4.204	4.202	0.685
	滿意程度		4.205	0.682
服務承諾	範圍足夠性	4.330	4.331	0.625
	指標清晰度		4.334	0.596
	指標滿意度		4.325	0.620
整體服務滿意度		4.314	4.314	0.597

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	2	(沒有指出原因的個案：3 個)
3. 處理時間符合期望？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
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？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)

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？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
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？	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？	--	--	
20. 你認為服務項目的指標清晰？	--	--	
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？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)

以上最多涉及方便程度、電子服務及整體服務滿意度，沒有指出不滿意原因的個案共 15 個，主要是海關站設置的位置不方便、開放時間不恰當、處理時間未合符期望；不滿電子服務的範圍及服務滿意程度；和整體服務滿意度。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。希望加強電子化，可以網上申請、增加貨場人手、提供網上提交資料選項、希望漁民補給能在各碼頭上落，現場登記給予通過、非常便捷方便、內港海關站很少關員工作經常排隊。

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	2018 年		2017 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	4.245	4.225	3.896	3.741
	服務地點	4.197		3.301	
	處理時間	4.219		3.867	
	聯絡方法	4.239		3.896	
員工服務	服務態度	4.314	4.317	4.207	4.217
	專業程度	4.333		4.207	
	服務效率	4.315		4.235	
	服務主動性	4.305		4.216	
環境設備	舒適程度	4.206	4.214	3.679	3.698
	設施配置	4.223		3.716	
內部流程	等候時間	4.268	4.273	3.839	3.84
	公平性	4.297		3.896	
	簡捷程度	4.255		3.783	
服務效果	符合使用目的	4.275	4.275	3.839	3.84
服務資訊	資訊公開	4.212	4.193	3.339	3.34
	資訊正確	4.173		3.339	
電子服務	範圍足夠性	4.174	4.173	3.330	3.316
	滿意程度	4.172		3.301	
服務承諾	範圍足夠性	4.221	4.228	3.905	3.918
	指標清晰度	4.224		3.924	
	指標滿意度	4.239		3.924	
整體服務滿意度		4.188	4.188	3.943	3.943

調查因素	2018 年	2017 年	與過往比較
方便程度	4.225	3.741	0.484
員工服務	4.317	4.217	0.1
環境設備	4.214	3.698	0.516
內部流程	4.273	3.84	0.433
服務效果	4.275	3.84	0.435

調查因素	2018 年	2017 年	與過往比較
服務資訊	4.193	3.34	0.853
電子服務	4.173	3.316	0.857
服務承諾	4.228	3.918	0.31
整體服務滿意度	4.188	3.943	0.245

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2018 年		2017 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	4.316	4.300	4.310	4.266
	服務地點	4.249		4.25	
	處理時間	4.325		4.266	
	聯絡方法	4.310		4.232	
員工服務	服務態度	4.383	4.389	4.383	4.373
	專業程度	4.402		4.342	
	服務效率	4.382		4.384	
	服務主動性	4.390		4.382	
環境設備	舒適程度	4.214	4.230	4.057	4.065
	設施配置	4.245		4.072	
內部流程	等候時間	4.285	4.306	4.210	4.202
	公平性	4.330		4.216	
	簡捷程度	4.304		4.179	
服務效果	符合使用目的	4.306	4.306	4.192	4.192
服務資訊	資訊公開	4.248	4.251	4.126	4.142
	資訊正確	4.255		4.156	
電子服務	範圍足夠性	4.202	4.204	4.121	4.123
	滿意程度	4.205		4.124	
服務承諾	範圍足夠性	4.331	4.330	4.207	4.220
	指標清晰度	4.334		4.220	
	指標滿意度	4.325		4.232	
整體服務滿意度		4.314	4.314	4.266	4.266

調查因素	2018 年	2017 年	與過往比較
方便程度	4.300	4.266	0.034

調查因素	2018 年	2017 年	與過往比較
員工服務	4.389	4.373	0.016
環境設備	4.230	4.065	0.165
內部流程	4.306	4.202	0.104
服務效果	4.306	4.192	0.114
服務資訊	4.251	4.142	0.109
電子服務	4.204	4.123	0.081
服務承諾	4.330	4.220	0.11
整體服務滿意度	4.314	4.266	0.048