

澳門海關

2019 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 2019 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。（詳細項目、質量指標、預設達標率和類別請參閱附件一服務清單）

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年

調查期間：2019 年 11 月 27 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：22.3% $=298/1337$

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：0.1% $=384/693770$

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 2019 年度「市民滿意度調查」問卷共 985 份，至最終回收日（2019 年 12 月 31 日）收回問卷共 **816** 份，當中系統內有 160 份未完成和 9 份紙本問卷無交回，沒有無效問卷。（問卷回收率為百分之 **82.8%**）

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	4.189	4.322	0.652
	服務地點		4.145	0.685
	處理時間		4.142	0.684
	聯絡方法		4.145	0.676
員工服務	服務態度	4.256	4.259	0.690
	專業程度		4.247	0.712
	服務效率		4.269	0.663
	服務主動性		4.251	0.714
環境設備	舒適程度	4.048	4.07	0.743
	設施配置		4.027	0.761
內部流程	等候時間	4.098	4.118	0.719
	公平性		4.112	0.698
	簡捷程度		4.063	0.738
服務效果	符合使用目的	4.152	4.152	0.667
服務資訊	資訊公開	4.115	4.1	0.696
	資訊正確		4.131	0.685
電子服務	範圍足夠性	4.080	4.085	0.682
	滿意程度		4.076	0.721
服務承諾	範圍足夠性	4.156	4.136	0.667
	指標清晰度		4.154	0.707
	指標滿意度		4.178	0.675
整體服務滿意度		4.169	4.169	0.653

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	(沒有指出原因的個案：3 個)
3. 處理時間符合期望？	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	--	--	
5. 人員的工作態度？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
6. 人員的專業程度？	1	1	(沒有指出原因的個案：2 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？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
9. 服務地點的舒適程度？	1	3	(沒有指出原因的個案：4 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	1	3	(沒有指出原因的個案：4 個)
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？	1	1	(沒有指出原因的個案：2 個)
13. 程序便捷程度？	1	3	(沒有指出原因的個案：4 個)
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？	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
17. 電子服務範圍？	--	--	
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？	--	--	
20. 你認為服務項目的指標清晰？	1	1	(沒有指出原因的個案：2 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？	--	--	

以上最多涉及環境設備、內部流程、方便程度及電子服務，主要是不滿意環境設備的服務地點舒適程度和設施配置、內部流程的程序便捷程度；其次是電子服務滿意程度、海關站的位置不方便和處理時間不符合期望；而填寫極不滿意和不滿意又沒有指出不滿意原因的個案共 35 個。

其他尚有填寫的意見反映如下：希望可以舉辦更多海上活動給市民參與；大量招聘人手，增加基層福利和薪金；應該設立多一些海關站，方便市民報關通關；整體服務可接受並滿意，但有進步空間；作為一個中小企經營者而言，每逢年底，海關均要求本地供應商預付 50~80% 不等的中標或採購訂金，作為保證金，且預先通知給予我們的時間非常短促，對於中小企業特別是年底的資金流會特別受到影響，期盼可以得到改善。

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	4.327	4.382	0.634
	服務地點		4.295	0.691
	處理時間		4.357	0.674
	聯絡方法		4.273	0.684
員工服務	服務態度	4.429	4.415	0.692
	專業程度		4.415	0.649
	服務效率		4.447	0.640
	服務主動性		4.439	0.655
環境設備	舒適程度	4.186	4.190	0.770
	設施配置		4.182	0.737
內部流程	等候時間	4.282	4.283	0.693
	公平性		4.318	0.632
	簡捷程度		4.246	0.710
服務效果	符合使用目的	4.298	4.298	0.636
服務資訊	資訊公開	4.288	4.260	0.710
	資訊正確		4.316	0.635
電子服務	範圍足夠性	4.213	4.229	0.746
	滿意程度		4.197	0.743
服務承諾	範圍足夠性	4.266	4.306	0.639
	指標清晰度		4.242	0.664
	指標滿意度		4.251	0.652
整體服務滿意度		4.293	4.293	0.666

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	(沒有指出原因的個案：2 個)
2. 海關站的設置位置方便？	2	1	(沒有指出原因的個案：3 個)
3. 處理時間符合期望？	1	5	(沒有指出原因的個案：6 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	1	5	(沒有指出原因的個案：6 個)
5. 人員的工作態度？	3	1	(沒有指出原因的個案：4 個)
6. 人員的專業程度？	1	3	(沒有指出原因的個案：4 個)
7. 人員的服務效率？	1	3	(沒有指出原因的個案：4 個)
8. 人員的服務主動性？	--	4	(沒有指出原因的個案：4 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	5	(沒有指出原因的個案：6 個)

11. 等候接待時間合適？	1	6	(沒有指出原因的個案：7 個)
12. 提供服務的公平性？	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
13. 程序便捷程度？	2	4	(沒有指出原因的個案：6 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
15. 資訊公開度？	2	4	(沒有指出原因的個案：6 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？	3	6	未能透過電子申請 (沒有指出原因的個案：8 個)
18. 電子服務滿意程度？（倘有）	2	7	(沒有指出原因的個案：9 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？	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
22. 整體服務滿意度如何？	1	2	(沒有指出原因的個案：3 個)

以上最多涉及環境設備、方便程度、內部流程及電子服務，主要是服務地點的舒適程度及設施配置不滿意；其次電子服務的範圍及其滿意程度，還有是等候接待及處理時間未合符期望、聯絡渠道不足、程序便捷程度和資訊公開度；而填寫極不滿意和不滿意又沒有指出不滿意原因的個案共 103 個，只有一個指出原因是未能透過電子申請服務。

其他尚有填寫的意見反映如下：增加叫號機，不用站著排隊，排隊時間過長，腳都企斷了都未到；高效便捷；關員有禮貌；溝通方法不夠；可以考慮中午時段都可以接待市民；車輛一站式，做完澳門海關又要去澳門通達交一次；九澳海關整體滿意；深水港 24 小時問題。

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	2019 年		2018 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	4.322	4.189	4.245	4.225
	服務地點	4.145		4.197	
	處理時間	4.142		4.219	
	聯絡方法	4.145		4.239	
員工服務	服務態度	4.259	4.256	4.314	4.317
	專業程度	4.247		4.333	
	服務效率	4.269		4.315	
	服務主動性	4.251		4.305	
環境設備	舒適程度	4.07	4.048	4.206	4.214
	設施配置	4.027		4.223	
內部流程	等候時間	4.118	4.098	4.268	4.273
	公平性	4.112		4.297	
	簡捷程度	4.063		4.255	
服務效果	符合使用目的	4.152	4.152	4.275	4.275
服務資訊	資訊公開	4.1	4.115	4.212	4.193
	資訊正確	4.131		4.173	
電子服務	範圍足夠性	4.085	4.080	4.174	4.173
	滿意程度	4.076		4.172	
服務承諾	範圍足夠性	4.136	4.156	4.221	4.228
	指標清晰度	4.154		4.224	
	指標滿意度	4.178		4.239	
整體服務滿意度		4.169	4.169	4.188	4.188

調查因素	2019 年	2018 年	與過往比較
方便程度	4.189	4.225	-0.036
員工服務	4.256	4.317	-0.061
環境設備	4.048	4.214	-0.166
內部流程	4.098	4.273	-0.175
服務效果	4.152	4.275	-0.123

調查因素	2019 年	2018 年	與過往比較
服務資訊	4.115	4.193	-0.078
電子服務	4.080	4.173	-0.093
服務承諾	4.156	4.228	-0.072
整體服務滿意度	4.169	4.188	-0.019

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019 年		2018 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	4.382	4.327	4.316	4.300
	服務地點	4.295		4.249	
	處理時間	4.357		4.325	
	聯絡方法	4.273		4.310	
員工服務	服務態度	4.415	4.429	4.383	4.389
	專業程度	4.415		4.402	
	服務效率	4.447		4.382	
	服務主動性	4.439		4.390	
環境設備	舒適程度	4.190	4.186	4.214	4.230
	設施配置	4.182		4.245	
內部流程	等候時間	4.283	4.282	4.285	4.306
	公平性	4.318		4.330	
	簡捷程度	4.246		4.304	
服務效果	符合使用目的	4.298	4.298	4.306	4.306
服務資訊	資訊公開	4.260	4.288	4.248	4.251
	資訊正確	4.316		4.255	
電子服務	範圍足夠性	4.229	4.213	4.202	4.204
	滿意程度	4.197		4.205	
服務承諾	範圍足夠性	4.306	4.266	4.331	4.330
	指標清晰度	4.242		4.334	
	指標滿意度	4.251		4.325	
整體服務滿意度		4.293	4.293	4.314	4.314

調查因素	2019 年	2018 年	與過往比較
方便程度	4.327	4.300	0.027
員工服務	4.429	4.389	0.04
環境設備	4.186	4.230	-0.044
內部流程	4.282	4.306	-0.024
服務效果	4.298	4.306	-0.008
服務資訊	4.288	4.251	0.037
電子服務	4.213	4.204	0.009
服務承諾	4.266	4.330	-0.064
整體服務滿意度	4.293	4.314	-0.021