

澳門海關

2020 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 2020 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 2020 年服務質量指標的履行情況）

調查時期

調查間距：每年

調查期間：2020 年 10 月 15 日至 12 月 31 日

調查計劃簡介

調查範圍：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

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. 調查結果

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	4.183	4.186	0.725
	服務地點		4.182	0.758
	處理時間		4.197	0.709
	聯絡方法		4.167	0.716
員工服務	服務態度	4.304	4.275	0.690
	專業程度		4.280	0.687
	服務效率		4.342	0.693
	服務主動性		4.320	0.682
環境設備	舒適程度	4.115	4.086	0.765
	設施配置		4.145	0.809
內部流程	等候時間	4.161	4.141	0.745
	公平性		4.204	0.748
	簡捷程度		4.138	0.748
服務效果	符合使用目的	4.171	4.171	0.718
服務資訊	資訊公開	4.169	4.141	0.730
	資訊正確		4.197	0.729
電子服務	範圍足夠性	4.114	4.086	0.765
	滿意程度		4.142	0.771
服務承諾	範圍足夠性	4.196	4.201	0.683
	指標清晰度		4.182	0.738
	指標滿意度		4.204	0.722
整體服務滿意度		4.178	4.178	0.695

以上最多涉及環境設備及電子服務，主要是不滿意環境設備的服務地點舒適程度和設施配置、以及不滿意電子服務的範圍不足夠；其次是方便程度及內部流程，因海關站的設置位置不方便及等候接待時間不合適。

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 139 個，該評分的

指標及沒有指出原因數目分佈如下：

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

其他尚有填寫的意見反映如下：

- 服務有改善空間；
- 有些工作效率慢了一點點，希望在這方面加強一下；
- 增加飲水機；
- 關員專業知識和親切友善的態度很值得鼓勵及讚賞；
- 關員有禮貌，服務市民，點十個贊；
- 海關船隊關員服務非常好，值得嘉獎；
- 部門同事的專業及態度水平都很高，感謝他們。

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	4.256	4.337	0.677
	服務地點		4.189	0.768
	處理時間		4.300	0.690
	聯絡方法		4.198	0.727
員工服務	服務態度	4.414	4.434	0.718
	專業程度		4.429	0.663
	服務效率		4.412	0.690
	服務主動性		4.382	0.748
環境設備	舒適程度	4.087	4.105	0.788
	設施配置		4.068	0.813
內部流程	等候時間	4.263	4.260	0.712
	公平性		4.281	0.683
	簡捷程度		4.248	0.736
服務效果	符合使用目的	4.278	4.278	0.688
服務資訊	資訊公開	4.184	4.174	0.733
	資訊正確		4.193	0.697
電子服務	範圍足夠性	4.163	4.169	0.738
	滿意程度		4.157	0.740
服務承諾	範圍足夠性	4.238	4.260	0.684
	指標清晰度		4.217	0.727
	指標滿意度		4.237	0.697
整體服務滿意度		4.260	4.260	0.684

以上最多涉及環境設備，主要是服務地點的舒適程度及設施配置不滿意；其次內部流程及員工服務，不滿意程序便捷程度及人員服務的主動性。

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 299 個，該評分的指標及沒有指出原因數目分佈如下：

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？	3	8	(沒有指出原因的個案：11 個)
2. 海關站的設置位置方便？	9	5	(沒有指出原因的個案：14 個)
3. 處理時間符合期望？	5	7	(沒有指出原因的個案：12 個)
4. 海關的聯絡渠道足夠？	5	9	(沒有指出原因的個案：14 個)
5. 人員的工作態度？	11	4	(沒有指出原因的個案：15 個)
6. 人員的專業程度？	5	4	(沒有指出原因的個案：9 個)
7. 人員的服務效率？	7	5	(沒有指出原因的個案：12 個)

8. 人員的服務主動性？	13	4	(沒有指出原因的個案：17 個)
9. 服務地點的舒適程度？	8	12	(沒有指出原因的個案：20 個)
10. 服務地點的設施配置適宜？	8	16	(沒有指出原因的個案：24 個)
11. 等候接待時間合適？	6	9	(沒有指出原因的個案：15 個)
12. 提供服務的公平性？	6	4	(沒有指出原因的個案：10 個)
13. 程序便捷程度？	10	9	(沒有指出原因的個案：19 個)
14. 服務能符合閣下使用目的？	7	2	(沒有指出原因的個案：9 個)
15. 資訊公開度？	7	8	(沒有指出原因的個案：15 個)
16. 資訊正確度？	3	6	(沒有指出原因的個案：9 個)
17. 電子服務範圍？	5	8	(沒有指出原因的個案：13 個)
18. 電子服務滿意程度？（倘有）	4	6	(沒有指出原因的個案：10 個)
19. 海關的服務承諾項目足夠？	6	5	(沒有指出原因的個案：11 個)
20. 你認為服務項目的指標清晰？	8	6	(沒有指出原因的個案：14 個)
21. 你對服務項目的指標滿意？	5	7	(沒有指出原因的個案：12 個)
22. 整體服務滿意度如何？	6	8	(沒有指出原因的個案：14 個)

其他尚有填寫的綜合意見反映如下：

- i. 電子服務範圍及滿意程度
 - 網上提交資料通過後，建議部門考慮郵寄領取；
 - 希望全面推廣電子化；
 - 電子化方面工作要優化，一來減少市民親臨之不便，二來減少部門前線接待人員之壓力；
 - 提供更簡便的電子化服務；
 - 建議澳門海關也參與內地橫琴單牌車的手機應用程式，讓市民可享一站式網上便利連結。
- ii. 開放時間、設備地點及處理時間
 - 可安排非辦公時間辦理；
 - 開放時間延長，網頁版面比較混亂；
 - 希望能加強訊息準確、增強硬件設施 令實施時更得心應手；希望早上 8 時至 9 時增加人員做清關手續。
- iii. 服務地點的設施配置適宜
 - 建議配置有泊車位在各對外服務點。

iv. 資訊公開度

- 要求在通關抽查車輛時，所登記的個人資料，拍攝個人身份證措施，能確保保密的安全性及保障私隱。

v. 服務效果

- 就網上申請車輛通行證一事，去年已提交所有資料和辦好手續，但本年度卻不成功，感覺這錯誤很不應該；
- 辦理車輛通行證續期的指引不清晰。

vi. 人員的工作態度、專業程度、服務效率及主動性

- 希望提高人員積極性和質素；
- 回答市民時應更主動，更友善、不要一副愛理不理的態度，專業問題未有完全回應，未能提示市民注意事項；
- 要辦事程序一定有而時間在合理範圍，態度亦很好，基本上是滿意；
- 懷疑是否真的抱着服務市民的目標而工作；
- 服務完全不能體現便民；
- 在疫情期間，處理事項方便快捷。

vii. 程序便捷程度

- 一名旅客反映需要每兩個月才能辦一次旅遊簽證過去澳門旅遊，在澳輸了幾十萬元後，就連買的酒和幾瓶面霜都被扣押，還被強迫說是走水貨，而買的兩瓶茅臺酒有小票，還有一瓶茅臺是賭場積分換的，因不知道旅客額度，兩個月來一次想著買點東西回去過年送禮還被冤枉，現在等程序通知處理結果，下一次來澳也要兩個月後，新年都過了，還怎麼送禮給人，很不開心的一次旅行，做記錄的人員還區別對待，說澳門人可以隨便帶，大陸人就不可以，說超過 5000 元額度要沒收，沒收也要給個合法的依據，想著去澳門旅遊消費，結果這樣不開心，日後再來澳也不買東西了。

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	2020 年		2019 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	4.186	4.183	4.322	4.189
	服務地點	4.182		4.145	
	處理時間	4.197		4.142	
	聯絡方法	4.167		4.145	
員工服務	服務態度	4.275	4.304	4.259	4.256
	專業程度	4.280		4.247	
	服務效率	4.342		4.269	
	服務主動性	4.320		4.251	
環境設備	舒適程度	4.086	4.115	4.07	4.048
	設施配置	4.145		4.027	
內部流程	等候時間	4.141	4.161	4.118	4.098
	公平性	4.204		4.112	
	簡捷程度	4.138		4.063	
服務效果	符合使用目的	4.171	4.171	4.152	4.152
服務資訊	資訊公開	4.141	4.169	4.1	4.115
	資訊正確	4.197		4.131	
電子服務	範圍足夠性	4.086	4.114	4.085	4.080
	滿意程度	4.142		4.076	
服務承諾	範圍足夠性	4.201	4.196	4.136	4.156
	指標清晰度	4.182		4.154	
	指標滿意度	4.204		4.178	
整體服務滿意度		4.178	4.178	4.169	4.169

調查因素	2020 年	2019 年	與過往比較
方便程度	4.183	4.189	-0.006
員工服務	4.304	4.256	0.048
環境設備	4.115	4.048	0.067
內部流程	4.161	4.098	0.063
服務效果	4.171	4.152	0.019
服務資訊	4.169	4.115	0.054
電子服務	4.114	4.080	0.034
服務承諾	4.196	4.156	0.04
整體服務滿意度	4.178	4.169	0.009

本次一般公共服務整體服務滿意度較去年相若提升,除了方便程度表現較去年輕微下跌外,分項內容是服務時間,分項代表該服務的移情性。

建議可所採取的措施:全面優化現有的網上申請的服務,以及檢討將現有服務推行網上申辦的可行性;盡可能透過適當調整輪值上班時間,以延長對外服務的辦公時間。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020 年		2019 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	4.337	4.256	4.382	4.327
	服務地點	4.189		4.295	
	處理時間	4.300		4.357	
	聯絡方法	4.198		4.273	
員工服務	服務態度	4.434	4.414	4.415	4.429
	專業程度	4.429		4.415	
	服務效率	4.412		4.447	
	服務主動性	4.382		4.439	
環境設備	舒適程度	4.105	4.087	4.190	4.186
	設施配置	4.068		4.182	
內部流程	等候時間	4.260	4.263	4.283	4.282
	公平性	4.281		4.318	
	簡捷程度	4.248		4.246	
服務效果	符合使用目的	4.278	4.278	4.298	4.298
服務資訊	資訊公開	4.174	4.184	4.260	4.288
	資訊正確	4.193		4.316	
電子服務	範圍足夠性	4.169	4.163	4.229	4.213
	滿意程度	4.157		4.197	
服務承諾	範圍足夠性	4.260	4.238	4.306	4.266
	指標清晰度	4.217		4.242	
	指標滿意度	4.237		4.251	
整體服務滿意度		4.260	4.260	4.314	4.293

調查因素	2020 年	2019 年	與過往比較
方便程度	4.256	4.327	-0.067
員工服務	4.414	4.429	-0.013
環境設備	4.087	4.186	-0.095
內部流程	4.263	4.282	-0.016

調查因素	2020 年	2019 年	與過往比較
服務效果	4.278	4.298	-0.018
服務資訊	4.184	4.288	-0.101
電子服務	4.163	4.213	-0.046
服務承諾	4.238	4.266	-0.025
整體服務滿意度	4.260	4.293	-0.030

而在監督、審批及執法性方面的公共服務整體服務滿意度較去年各方面都有所下調，當中服務資訊方面的滿意程度減幅較多，即分項內容的資訊公開及資訊正確的滿意程度較低，而分項代表分別是資訊的有形性及其可靠性相對較低。

所採取的措施：

- 優化部門網頁的編排，配以“醒目”的圖示，以便瀏覽者更易獲取所需服務資訊；
- 定期更新網頁的各項資訊內容，及盡可能英文或葡文版面；
- 以“用家”角度思考及檢視現有對外服務流程是否便民及適當；
- 定期監察各海關站執法的流程及標準。