

澳門海關

2021 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 2021 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：2021 年 10 月 20 日至 12 月 31 日

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：31.35% $=268/855$

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：0.22% $=1813/825212$

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：調查計劃設置工具表及附件三：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

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
公眾	1673	1671	2
機構/ 團體	408	408	0
總計	2081	2079	2

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	408	408	0
網頁電子問卷	1673	1671	2
總計	2081	2079	2

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	268	266	2
監督審批及執法性公共服務	1813	1813	0
總計	2081	2079	2

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 2021 年度「市民滿意度調查」問卷共 3720 份，至最終回收日（2020 年 12 月 31 日）收回問卷共 **2081** 份，當中紙本問卷全部有效並交回 408 份，而電子系統內有 1214 份未完成。紙本問卷回收率為百分之 **100%**；電子問卷回收率則為 **63.15%**，電子問卷回收量不足成因，點擊網頁進入時彈出視窗但沒有完成提交問卷便退出。

無效電子問卷成因是在填寫每題的滿意度欄位時卻被全部鍵入《不適用》，令系統識別為 0 分而產生 2 份無效問卷，而拒答問卷則有 25 份。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 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	4.208	4.259	0.687
	服務地點		4.166	0.709
	處理時間		4.237	0.695
	聯絡方法		4.169	0.736
員工服務	服務態度	4.329	4.365	0.643
	專業程度		4.316	0.654
	服務效率		4.308	0.646
	服務主動性		4.327	0.652
環境設備	舒適程度	4.162	4.199	0.696
	設施配置		4.124	0.755
內部流程	等候時間	4.190	4.184	0.711
	公平性		4.207	0.731
	簡捷程度		4.180	0.746
服務效果	符合使用目的	4.188	4.188	0.697
服務資訊	資訊公開	4.209	4.203	0.703
	資訊正確		4.215	0.671
電子服務	範圍足夠性	4.162	4.165	0.744
	滿意程度		4.158	0.730
服務承諾	範圍足夠性	4.207	4.222	0.644

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	指標清晰度		4.173	0.679
	指標滿意度		4.226	0.657
整體服務滿意度		4.259	4.259	0.642

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及資訊正確度；其次是服務效果及內部流程，因不符合使用目的、簡捷程度不足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 66 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	無原因
1. 海關站的開放時間恰當？	2	0	沒有指出原因的個案：	2
2. 海關站的設置位置方便？	1	2	沒有指出原因的個案：	3
3. 處理時間符合期望？	1	2	沒有指出原因的個案：	3
4. 海關的聯絡渠道足夠？	2	3	沒有指出原因的個案：	5
5. 人員的工作態度？	0	2	沒有指出原因的個案：	2
6. 人員的專業程度？	1	1	沒有指出原因的個案：	2
7. 人員的服務效率？	0	2	沒有指出原因的個案：	2
8. 人員的服務主動性？	1	1	沒有指出原因的個案：	2
9. 服務地點的舒適程度？	1	6	沒有指出原因的個案：	7
10. 服務地點的設施配置適宜？	1	3	沒有指出原因的個案：	4
11. 等候接待時間合適？	1	5	沒有指出原因的個案：	6
12. 提供服務的公平性？	3	0	沒有指出原因的個案：	3
13. 程序便捷程度？	1	2	沒有指出原因的個案：	3
14. 服務能符合閣下使用目的？	1	1	沒有指出原因的個案：	2
15. 資訊公開度？	1	0	沒有指出原因的個案：	1
16. 資訊正確度？	3	2	沒有指出原因的個案：	5
17. 電子服務範圍？	2	2	沒有指出原因的個案：	4
18. 電子服務滿意程度？（倘有）	1	1	沒有指出原因的個案：	2
19. 海關的服務承諾項目足夠？	1	2	沒有指出原因的個案：	3
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
21. 你對服務項目的指標滿意？	1	0	沒有指出原因的個案：	1
22. 整體服務滿意度如何？	2	0	沒有指出原因的個案：	2

其他尚有填寫的意見反映如下：

- 出口貨物用清關易查貨率 100%已經持續一年多極麻煩；
- 海關人員的服務非常有效率，尤其是人身救助方面。

3.2.2 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	4.440	4.461	0.642
	服務地點		4.422	0.665
	處理時間		4.446	0.668
	聯絡方法		4.431	0.650
員工服務	服務態度	4.528	4.528	0.659
	專業程度		4.520	0.649
	服務效率		4.534	0.646
	服務主動性		4.530	0.641
環境設備	舒適程度	4.392	4.391	0.690
	設施配置		4.394	0.683
內部流程	等候時間	4.432	4.429	0.676
	公平性		4.440	0.672
	簡捷程度		4.428	0.670
服務效果	符合使用目的	4.429	4.429	0.652
服務資訊	資訊公開	4.421	4.424	0.677
	資訊正確		4.419	0.664
電子服務	範圍足夠性	4.389	4.393	0.683
	滿意程度		4.384	0.685
服務承諾	範圍足夠性	4.427	4.426	0.664
	指標清晰度		4.414	0.666
	指標滿意度		4.441	0.662
整體服務滿意度		4.440	4.440	0.646

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；其次電子服務服務的滿意程度，不滿意服務資訊的公開度及正確度不足。

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 127 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	無原因
1. 海關站的開放時間恰當？	0	5	沒有指出原因的個案：	5
2. 海關站的設置位置方便？	2	3	沒有指出原因的個案：	5
3. 處理時間符合期望？	3	3	沒有指出原因的個案：	6
4. 海關的聯絡渠道足夠？	0	4	沒有指出原因的個案：	4
5. 人員的工作態度？	4	1	沒有指出原因的個案：	5
6. 人員的專業程度？	3	4	沒有指出原因的個案：	7
7. 人員的服務效率？	3	4	沒有指出原因的個案：	7
8. 人員的服務主動性？	2	1	沒有指出原因的個案：	3
9. 服務地點的舒適程度？	2	5	沒有指出原因的個案：	7
10. 服務地點的設施配置適宜？	0	5	沒有指出原因的個案：	5
11. 等候接待時間合適？	3	5	沒有指出原因的個案：	8
12. 提供服務的公平性？	1	5	沒有指出原因的個案：	6
13. 程序便捷程度？	1	4	沒有指出原因的個案：	5
14. 服務能符合閣下使用目的？	0	3	沒有指出原因的個案：	3
15. 資訊公開度？	2	7	沒有指出原因的個案：	9
16. 資訊正確度？	1	7	沒有指出原因的個案：	8
17. 電子服務範圍？	2	5	沒有指出原因的個案：	7
18. 電子服務滿意程度？（倘有）	0	7	沒有指出原因的個案：	7
19. 海關的服務承諾項目足夠？	0	4	沒有指出原因的個案：	4
20. 你認為服務項目的指標清晰？	0	4	沒有指出原因的個案：	4
21. 你對服務項目的指標滿意？	0	4	沒有指出原因的個案：	4
22. 整體服務滿意度如何？	2	6	沒有指出原因的個案：	8

其他尚有填寫的綜合意見反映如下：

- 建議加快清關速度，減少清關時間的等待；
- 海關工作人員都是比較有禮貌；
- 建議海關接待公眾地方增加座位；
- 建議海關接收申請文件地點要增加自助影印服務；
- 建議盡快將部門服務加入一戶通，並提供更開放的時段給市民選擇；
- 感覺很好，相比國內海關好多了，澳門海關一流；
- 如果內地海關好像澳門海關效率那麼快，工作有澳門一半態度就好了。

4. 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。

5. 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。

6. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2020 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	4.259	4.208	4.186	4.183
	服務地點	4.166		4.182	
	處理時間	4.237		4.197	
	聯絡方法	4.169		4.167	
員工服務	服務態度	4.365	4.329	4.275	4.304
	專業程度	4.316		4.280	
	服務效率	4.308		4.342	
	服務主動性	4.327		4.320	
環境設備	舒適程度	4.199	4.162	4.086	4.115
	設施配置	4.124		4.145	
內部流程	等候時間	4.184	4.190	4.141	4.161
	公平性	4.207		4.204	
	簡捷程度	4.180		4.138	
服務效果	符合使用目的	4.188	4.188	4.171	4.171
服務資訊	資訊公開	4.203	4.209	4.141	4.169
	資訊正確	4.215		4.197	
電子服務	範圍足夠性	4.165	4.162	4.086	4.114
	滿意程度	4.158		4.142	
服務承諾	範圍足夠性	4.222	4.207	4.201	4.196
	指標清晰度	4.173		4.182	
	指標滿意度	4.226		4.204	

調查因素	分項內容	2021 年		2020 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
整體服務滿意度		4.259	4.259	4.178	4.178

調查因素	2021 年	2020 年	與過往比較
方便程度	4.208	4.183	0.025
員工服務	4.329	4.304	0.025
環境設備	4.162	4.115	0.047
內部流程	4.190	4.161	0.029
服務效果	4.188	4.171	0.017
服務資訊	4.209	4.169	0.04
電子服務	4.162	4.114	0.048
服務承諾	4.207	4.196	0.011
整體服務滿意度	4.259	4.178	0.081

本次一般公共服務整體服務滿意度較去年各方面都有所輕微提升，當中服務效果方面的滿意程度增幅較少，即分項內容的符合使用目的滿意程度較遜，而分項代表是服務的可靠性相對較低。

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。

6.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2020 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	4.461	4.440	4.337	4.256
	服務地點	4.422		4.189	

調查因素	分項內容	2021 年		2020 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
	處理時間	4.446		4.300	
	聯絡方法	4.431		4.198	
員工服務	服務態度	4.528	4.528	4.434	4.414
	專業程度	4.520		4.429	
	服務效率	4.534		4.412	
	服務主動性	4.530		4.382	
環境設備	舒適程度	4.391	4.392	4.105	4.087
	設施配置	4.394		4.068	
內部流程	等候時間	4.429	4.432	4.260	4.263
	公平性	4.440		4.281	
	簡捷程度	4.428		4.248	
服務效果	符合使用目的	4.429	4.429	4.278	4.278
服務資訊	資訊公開	4.424	4.421	4.174	4.184
	資訊正確	4.419		4.193	
電子服務	範圍足夠性	4.393	4.389	4.169	4.163
	滿意程度	4.384		4.157	
服務承諾	範圍足夠性	4.426	4.427	4.260	4.238
	指標清晰度	4.414		4.217	
	指標滿意度	4.441		4.237	
整體服務滿意度		4.440	4.440	4.260	4.260

調查因素	2021 年	2020 年	與過往比較
方便程度	4.440	4.256	0.184
員工服務	4.528	4.414	0.114
環境設備	4.392	4.087	0.305
內部流程	4.432	4.263	0.169
服務效果	4.429	4.278	0.151
服務資訊	4.421	4.184	0.237

調查因素	2021 年	2020 年	與過往比較
電子服務	4.389	4.163	0.226
服務承諾	4.427	4.238	0.189
整 體 服 務 滿 意 度	4.440	4.260	0.18

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全面提升，當中環境設備方面的滿意程度增幅最多，即分項內容的舒適程度及設施配置的滿意程度較高，而分項代表都是服務的有形性相對較高；而員工服務方面的滿意程度增幅最少，即分項內容的服務態度、專業程度、服務效率及服務主動性的滿意程度較差，而分項代表分別是服務的保證性、可靠性及響應性相對較低。

建議可採取的措施：

- 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。