

澳門海關

2022 年度市民滿意度調查

一、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，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，藉以持續改善有關服務質量。

基此，澳門海關於 2022 年期間，就 16 項對外服務項目展開滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過分析市民對相關服務的回饋評價，持續檢討並適時調整相關服務的執行情況，適切回應市民的訴求，達至持續提升各項服務的成效。

澳門海關現有 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。

二、調查內容

1、調查計劃

調查間距：每年進行 1 次滿意度調查

調查期間：2022 年 10 月至 12 月

2、調查範圍

調查標的：服務承諾項目清單，共 16 項

調查對象：所有使用各項服務的市民、團體及商業機構

3、調查方式

調查方式：按服務專責單位劃分調查派發問卷及掃描二維碼填寫電子問卷

4、問卷設計

調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合及整體表現滿意度

問卷數量：成功收集有效問卷 1296 份，當中 179 份屬“一般公共服務”，1117 份則屬“監督、審批及執法性公共服務”

三、服務滿意度統計

“一般公共服務”統計表

調查因素	分項內容	調查因素	分項內容滿意度	
		平均數	分項得分平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.442	4.480	0.584
	服務態度		4.404	0.614
環境及配套設施	方便程度	4.259	4.320	0.675
	場所硬件及配套		4.280	0.743
	場所支援措施		4.179	0.729
程序手續	服務效率	4.322	4.303	0.687
	手續便捷度		4.342	0.729
服務資訊	資訊的便捷度	4.199	4.162	0.796
	資訊的準確性		4.252	0.742
	資訊的詳實性		4.185	0.732
服務保證	服務承諾全面性	4.314	4.348	0.665
	服務承諾指標滿意度		4.280	0.704
電子服務	電子服務易用性	4.225	4.327	0.629
	電子服務安全性		4.219	0.722
	電子服務覆蓋度		4.129	0.751
績效信息	信息內容的足夠性	4.308	4.353	0.623
	信息發放的渠道		4.264	0.707
服務整合	跨部門程序優化	4.331	4.331	0.661

“監督、審批及執法性公共服務”統計表

調查因素	分項內容	調查因素	分項內容滿意度	
		平均數	分項得分平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.393	4.372	0.594
	服務態度		4.415	0.601
環境及配套設施	方便程度	4.270	4.255	0.713
	場所硬件及配套		4.277	0.660
	場所支援措施		4.280	0.633
程序手續	服務效率	4.368	4.364	0.628
	手續便捷度		4.372	0.601
服務資訊	資訊的便捷度	4.291	4.271	0.640
	資訊的準確性		4.298	0.617
	資訊的詳實性		4.304	0.625
服務保證	服務承諾全面性	4.316	4.326	0.599
	服務承諾指標滿意度		4.307	0.607
電子服務	電子服務易用性	4.281	4.275	0.646
	電子服務安全性		4.287	0.626
	電子服務覆蓋度		4.283	0.648
績效信息	信息內容的足夠性	4.309	4.323	0.625
	信息發放的渠道		4.296	0.616
服務整合	跨部門程序優化	4.314	4.314	0.617

2021 年與 2022 年調查結果之比較表

調查因素		整體表現		一般公共服務		監督、審批及執法性公共服務	
2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年
員工服務	人員服務	4.428	4.417	4.329	4.442	4.528	4.393
環境設備	環境及配套設施	4.277	4.264	4.162	4.259	4.392	4.270
內部流程	程序手續	4.311	4.345	4.190	4.322	4.432	4.368
服務資訊	服務資訊	4.315	4.245	4.209	4.199	4.421	4.291
方便程度	服務保證	4.324	4.315	4.208	4.314	4.440	4.316
電子服務	電子服務	4.275	4.253	4.162	4.225	4.389	4.280
服務效果	績效信息	4.308	4.306	4.188	4.308	4.429	4.309
服務承諾	服務整合	4.317	4.326	4.207	4.331	4.427	4.314
整體表現滿意度		4.319	4.308	4.206	4.300	4.432	4.317

註：由 2022 年起，調查因素部分項目名稱作出更改。

四、改善措施及建議

人員服務方面，已要求人員耐心解答市民的查詢，讓市民了解服務的程序和手續，並為人員安排相應的培訓活動。

環境及配套設施方面，車輛邊境通行證辦事處搬遷到港珠澳大橋澳門口岸環形馬路，為市民提供更優質的服務環境，並可配合未來各項跨境車輛通行措施的推行政策。

程序手續方面，持續完善各項計劃的行政手續，以及加強政府部門之間的資訊互聯互通，從而達至便民簡政。

電子服務方面，積極配合澳門特區政府電子政務的全面推進，將研發更多的網上服務項目，現時市民可透過網頁及一戶通應用程式查詢及下載“車輛邊境通行證數碼證照”。

五、總結

綜觀上述各項數據，澳門海關於各項調查因素取得之滿意度平均值均高於4分，以5分為最高分而言，顯示市民澳門海關過去一年在對外服務普遍達滿意水平。

然而，人員服務項目評分較上年有輕微下跌，對此澳門海關已加強人員接待技巧培訓的力度，以進一步提升對公眾的服務質量。

是次調查旨在了解服務使用者所需，收集回饋意見，藉以作為持續改善及提升服務水平的參考依據。為了進一步提升服務質量，希望服務使用者能夠提供更多寶貴的意見和建議，澳門海關將以積極務實的態度作出研究，適時對相關服務項目作出調整，以滿足市民使用相關服務切實需求。