

澳門海關

2023 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 2023 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：2023 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 1046 份，當中 312 份屬“一般公共服務”，734 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	4.006	4.038	0.725
	服務態度		3.974	0.738
環境及配套設施	方便程度	3.676	3.689	0.753
	場所硬件及配套		3.666	0.806
	場所支援措施		3.675	0.814
程序手續	服務效率	3.788	3.800	0.834
	手續便捷度		3.776	0.838
服務資訊	資訊的便捷度	3.724	3.712	0.836
	資訊的準確性		3.726	0.8166
	資訊的詳實性		3.736	0.800
服務保證	服務承諾全面性	3.786	3.786	0.838
	服務承諾指標滿意度		3.786	0.838
電子服務	電子服務易用性	3.739	3.684	0.921
	電子服務安全性		3.780	0.799
	電子服務覆蓋度		3.753	0.873
績效信息	信息內容的足夠性	3.715	3.697	0.812
	信息發放的渠道		3.733	0.790
服務整合	跨部門程序優化	3.684	3.684	0.815

“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	4.516	4.527	0.580
	服務態度		4.505	0.573
環境及配套設施	方便程度	4.417	4.425	0.608
	場所硬件及配套		4.437	0.618
	場所支援措施		4.391	0.632
程序手續	服務效率	4.482	4.472	0.614
	手續便捷度		4.493	0.608
服務資訊	資訊的便捷度	4.410	4.408	0.634
	資訊的準確性		4.410	0.622
	資訊的詳實性		4.414	0.607
服務保證	服務承諾全面性	4.417	4.405	0.585
	服務承諾指標滿意度		4.429	0.602
電子服務	電子服務易用性	4.397	4.388	0.620
	電子服務安全性		4.416	0.620
	電子服務覆蓋度		4.388	0.633
績效信息	信息內容的足夠性	4.382	4.404	0.605
	信息發放的渠道		4.361	0.603
服務整合	跨部門程序優化	4.401	4.401	0.618

2022 年與 2023 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	
	2022年	2023年	2022年	2023年	2022年	2023年
人員服務	4.417	4.258	4.442	4.006	4.393	4.516
環境及配套設施	4.264	4.046	4.259	3.676	4.270	4.417
程序手續	4.345	4.135	4.322	3.788	4.368	4.482
服務資訊	4.245	4.067	4.199	3.724	4.291	4.410
服務保證	4.315	4.101	4.314	3.786	4.316	4.417
電子服務	4.253	4.068	4.225	3.739	4.280	4.397
績效信息	4.306	4.085	4.308	3.715	4.309	4.382
服務整合	4.326	4.042	4.331	3.684	4.314	4.401
整體表現滿意度	4.308	4.105	4.300	3.764	4.317	4.427

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，同時，為提升人員的服務質素，亦已安排人員參加培訓。

環境及配套設施方面，橫琴口岸“聯合一站式”車道啟用，推進澳琴一體化，便利措施。

程序手續方面，持續完善各項計劃的行政手續，推出“認可經濟營運商”(AEO)計劃，享有降低貨物檢查率、快速清關專門櫃枱服務及優先處理清關服務等便利措施。

電子服務方面，推出車輛通關電子標籤網上預約服務，進一步便利服務使用者。

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，一般公共服務項目中有多項評分較上年有下跌，隨著疫情緩和澳門出入境政策正常化，市民或旅客使用關檢服務的增加及對服務質量的要求不斷提高，故澳門海關已加強人員接待技巧培訓的力度及推進電子化便民措施，以進一步提升對公眾的服務質量及便捷通關。

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。為此，期望服務使用者持續向本部門提出寶貴意見和建議，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，務求為市民使用相關服務創設更好的條件，達至便民簡政。