

# 澳門海關

## 2024 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 2024 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：2024 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 2290 份，當中 202 份屬“一般公共服務”，2088 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     | 4.464 | 4.504   | 0.539 |
|         | 服務態度      |       | 4.425   | 0.570 |
| 環境及配套設施 | 方便程度      | 4.329 | 4.376   | 0.596 |
|         | 場所硬件及配套   |       | 4.326   | 0.600 |
|         | 場所支援措施    |       | 4.287   | 0.587 |
| 程序手續    | 服務效率      | 4.341 | 4.326   | 0.600 |
|         | 手續便捷度     |       | 4.356   | 0.591 |
| 服務資訊    | 資訊的便捷度    | 4.286 | 4.267   | 0.579 |
|         | 資訊的準確性    |       | 4.306   | 0.559 |
|         | 資訊的詳實性    |       | 4.287   | 0.570 |
| 服務保證    | 服務承諾全面性   | 4.386 | 4.475   | 0.557 |
|         | 服務承諾指標滿意度 |       | 4.297   | 0.538 |
| 電子服務    | 電子服務易用性   | 4.184 | 4.191   | 0.663 |
|         | 電子服務安全性   |       | 4.212   | 0.641 |
|         | 電子服務覆蓋度   |       | 4.151   | 0.627 |
| 績效信息    | 信息內容的足夠性  | 4.400 | 4.455   | 0.607 |
|         | 信息發放的渠道   |       | 4.346   | 0.571 |
| 服務整合    | 跨部門程序優化   | 4.396 | 4.396   | 0.565 |

**“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     | 4.699 | 4.716   | 0.501 |
|         | 服務態度      |       | 4.683   | 0.516 |
| 環境及配套設施 | 方便程度      | 4.592 | 4.585   | 0.591 |
|         | 場所硬件及配套   |       | 4.606   | 0.573 |
|         | 場所支援措施    |       | 4.586   | 0.578 |
| 程序手續    | 服務效率      | 4.642 | 4.638   | 0.554 |
|         | 手續便捷度     |       | 4.646   | 0.538 |
| 服務資訊    | 資訊的便捷度    | 4.565 | 4.581   | 0.559 |
|         | 資訊的準確性    |       | 4.554   | 0.593 |
|         | 資訊的詳實性    |       | 4.560   | 0.581 |
| 服務保證    | 服務承諾全面性   | 4.586 | 4.595   | 0.553 |
|         | 服務承諾指標滿意度 |       | 4.577   | 0.574 |
| 電子服務    | 電子服務易用性   | 4.566 | 4.564   | 0.589 |
|         | 電子服務安全性   |       | 4.571   | 0.580 |
|         | 電子服務覆蓋度   |       | 4.564   | 0.586 |
| 績效信息    | 信息內容的足夠性  | 4.587 | 4.605   | 0.553 |
|         | 信息發放的渠道   |       | 4.570   | 0.584 |
| 服務整合    | 跨部門程序優化   | 4.567 | 4.567   | 0.597 |

**2023 年與 2024 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<br>執法性公共服務 |       |
|---------|-------|-------|--------|-------|-------------------|-------|
|         | 2023年 | 2024年 | 2023年  | 2024年 | 2023年             | 2024年 |
| 人員服務    | 4.258 | 4.581 | 4.006  | 4.464 | 4.516             | 4.699 |
| 環境及配套設施 | 4.046 | 4.460 | 3.676  | 4.329 | 4.417             | 4.592 |
| 程序手續    | 4.135 | 4.491 | 3.788  | 4.341 | 4.482             | 4.642 |
| 服務資訊    | 4.067 | 4.425 | 3.724  | 4.286 | 4.410             | 4.565 |
| 服務保證    | 4.101 | 4.486 | 3.786  | 4.386 | 4.417             | 4.586 |
| 電子服務    | 4.068 | 4.385 | 3.739  | 4.184 | 4.397             | 4.566 |
| 績效信息    | 4.085 | 4.493 | 3.715  | 4.400 | 4.382             | 4.587 |
| 服務整合    | 4.042 | 4.481 | 3.684  | 4.396 | 4.401             | 4.567 |
| 整體表現滿意度 | 4.105 | 4.475 | 3.764  | 4.348 | 4.427             | 4.600 |

#### 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，亦已持續安排人員參加培訓。

環境及配套設施方面，進一步推動智慧海關的應用，利用大數據和人工智能協助關檢工作，更新和擴建海關檢查站及海域智能監控系統設施，提升安全性和效率。

程序手續方面，不斷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，從而達至便民簡政。

電子服務方面，持續推出多項電子服務改善措施，優化車輛邊境通行證申辦服務包括車輛邊境通行證服務，包括首次申請、更換、補辦及續期均可網上辦理。

#### 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。

當中，一般公共服務項目中的各項評分較上年有上升，反映市民或旅客對服務的改進和回應需求的肯定，本部門將會加大力度不斷創新及落實相關便民政策。

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，無論是肯定還是批評，都能幫助本部門更好地瞭解服務使用者需求，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，務求為市民提供更優質的服務。