

出入境事務廳邊境站

〔附屬單位/服務：全部〕市民滿意度評估

(2010/04/26 至 2010/04/30)

各項指標 (各條問題) 及各項因素的滿意度分佈

指標	滿意度平均數					
	PC	PE	PA	CT	PI	TT
1 您認為在本邊境站通關，是否暢順？	3.79	3.86	3.92	3.3	3.94	3.77
方便程度總滿意度：	3.79	3.86	3.92	3.3	3.94	3.77
2 您對本邊境站提供服務的工作人員之服務態度，是否滿意？	3.83	3.66	3.77	3.47	3.9	3.68
3 您對本邊境站提供服務的工作人員之服務效率，是否滿意？	3.73	3.63	3.69	3.39	3.92	3.68
4 您對本邊境站提供服務的工作人員主動性，是否滿意？	3.5	3.46	3.26	3.39	3.8	3.51
員工服務總滿意度：	3.69	3.58	3.57	3.41	3.87	3.62
5 您對本邊境站的公眾設施(如等候的地方、洗手間、顯示屏、告示板等)的配置，是否滿意？	3.56	3.69	3.55	3.46	3.88	3.36
6 您認為本邊境站大堂之指引告示，是否清晰？	3.71	3.77	3.5	3.23	3.94	3.72
7 您對自助過關系統，是否滿意？(只適用於關閘邊境站和外港碼頭)	3.93	3.75	--	--	--	--
環境設施總滿意度：	3.73	3.73	3.53	3.35	3.91	3.54
8 您是否清楚知悉本部門已經推出服務承諾？	2.5	3.87	1.86	3.32	3.5	2.66
9 您對本邊境站對有關服務項目作出之承諾時間，是否滿意？	3.68	3.47	3.97	3.57	3.85	3.57
10 您對邊境站之整體服務水平，是否滿意？	3.79	3.56	3.79	3.51	3.82	3.64
服務效果總滿意度：	3.32	3.63	3.2	3.47	3.72	3.29

因素：

方便程度、員工服務、環境設備、服務效果。

滿意程度：

滿意程度指標 - 0為拒答，1為最低，5為最高。

部門名稱：

PC = 關閘邊境站警司處

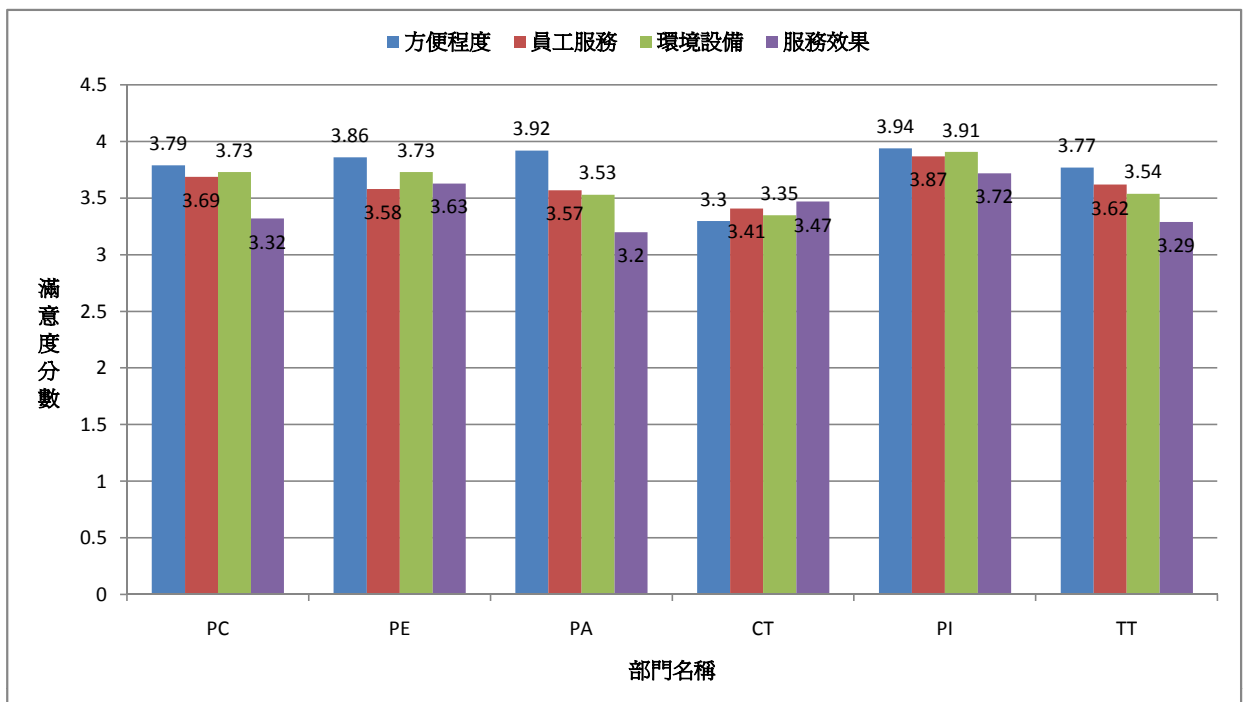
PE = 外港碼頭邊境站警司處

PA = 機場邊境站警司處

CT = 路氹城邊境站警司處

PI = 內港客運碼頭邊境站

TT = 氹仔臨時客運碼頭邊境站



出入境事務廳大樓
〔附屬單位/服務：全部〕市民滿意度評估
(2010/05/11 至 2010/05/28)
各項指標（各條問題）及各項因素的滿意度分佈

	指標	CE	CR	CTNR
1	您認為本警司處就該服務承諾項目而對外公佈的手續訊息，是否清晰？	3.70	4.10	4.03
2	您認為獲取上述訊息的渠道(如：網頁、小冊子、海報等)，是否便捷？	3.65	4.10	4.09
	方便程度總滿意度：	3.68	4.10	4.06
3	您對詢問處櫃台接待人員之服務態度，是否滿意？	4.30	4.50	4.17
4	您對詢問處櫃台接待人員之主動性，是否滿意？	3.90	4.50	4.50
5	您認為詢問處櫃台接待人員之解答，是否清晰？	4.20	4.50	3.89
6	您對本警司處櫃台接待人員之服務態度，是否滿意？	4.50	4.30	4.48
7	您對本警司處櫃台接待人員之服務效率，是否滿意？	4.40	4.30	4.52
8	您對本警司處櫃台接待人員之主動性，是否滿意？	4.40	4.30	4.55
9	您認為本警司處櫃台接待人員之解答，是否清晰？	4.20	4.30	4.48
	員工服務總滿意度：	4.27	4.39	4.37
10	宣傳短片有關服務承諾的介紹內容，顯示是否清晰？	4.00	3.90	3.50
11	宣傳短片有關服務承諾的介紹內容，是否容易理解呢？	4.00	3.90	3.67
	環境設施總滿意度：	4.00	3.90	3.59
12	您對本部門安排之分流服務，是否滿意？	--	--	4.06
13	在辦申請時，您在接待大堂等候多久？是否滿意？	4.05	4.20	4.36
14	在辦申請時，您在櫃台耗時多久？是否滿意？	4.25	4.20	4.45
15	在領取文件時，您在接待大堂等候多久？是否滿意？	4.00	4.20	4.43
16	在領取文件時，您在櫃台耗時多久？是否滿意？	4.00	4.30	4.47
17	您對本警司處就您所申請的服務項目作出之承諾時間，是否滿意？	4.00	4.00	4.06
18	您認為是項服務手續之辦理程序是否便捷？	3.90	4.00	4.21
19	您對本警司處之整體服務水平，是否滿意？	4.15	4.10	4.30
	服務效果總滿意度：	4.05	4.14	4.29

因素：

方便程度、員工服務、環境設備、服務效果。

部門名稱：

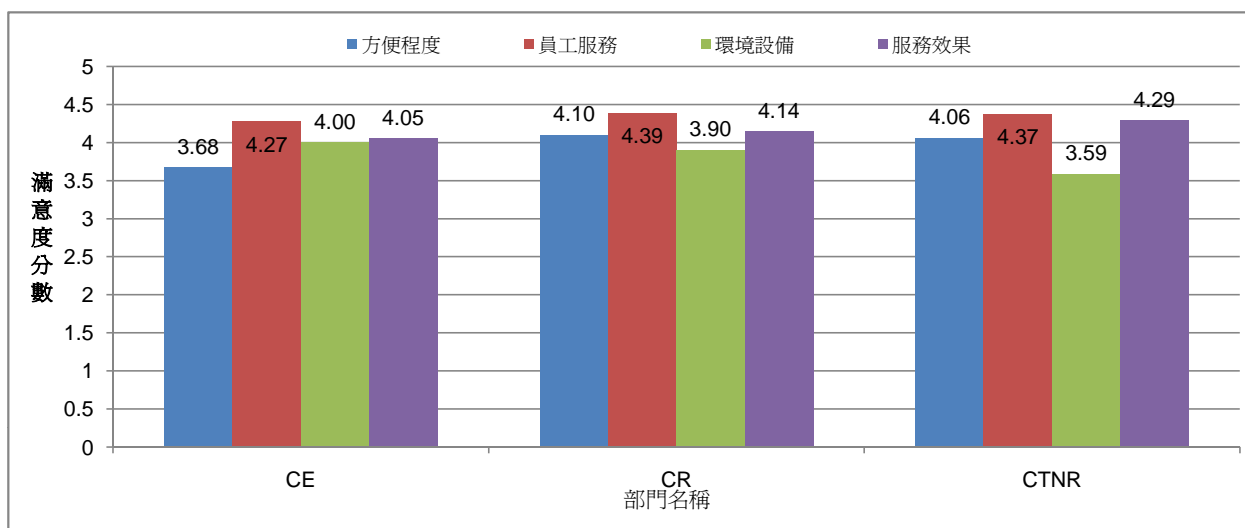
CR = 居民事務警司處

CE = 外國人事務警司處

TNR = 外地勞工事務警司處

滿意程度：

滿意程度指標 - 0為拒答，1為最低，5為最高。



交通廳
〔附屬單位/服務：辦理國際駕駛執照登記〕市民滿意度評估
(2010/05/19 至 2010/05/28)
各項指標（各條問題）及各項因素的滿意度分佈

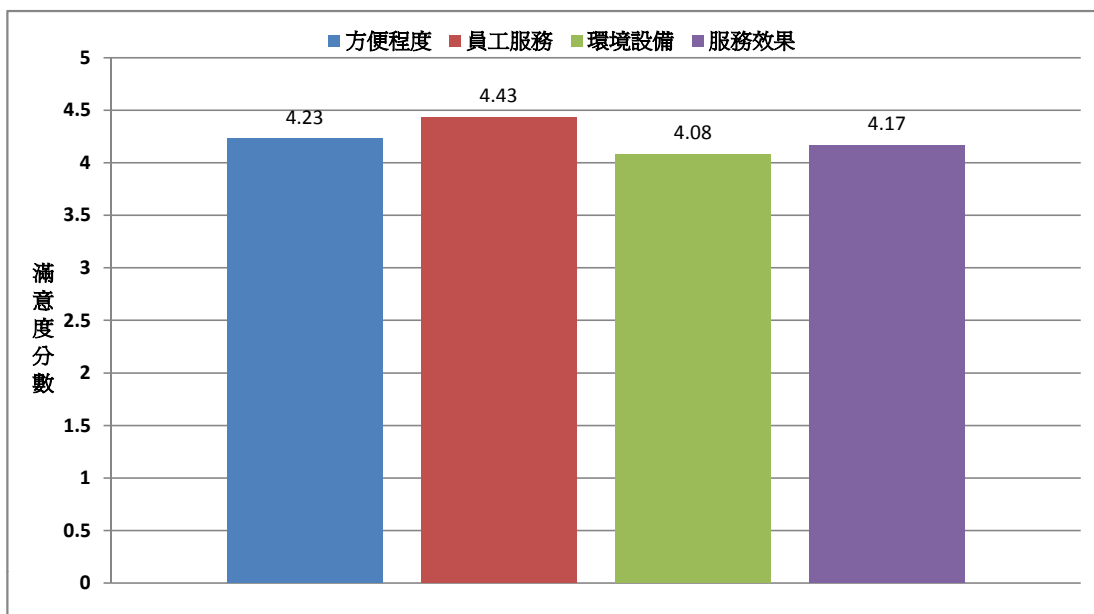
	指標	澳門交通警司處
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？	4.3
2	您認為前往本部門提供服務的地點，是否方便？	4.15
3	您認為本部門對外公佈的服務手續訊息，是否清晰？	4.25
	方便程度總滿意度：	4.23
4	您對本部門提供服務的工作人員之服務態度，是否滿意？	4.65
5	您對本部門提供服務的工作人員之服務效率，是否滿意？	4.25
6	您對本部門提供服務的工作人員主動協助市民，是否滿意？	4.4
	員工服務總滿意度：	4.43
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？	4
8	您對本部門的公眾設施(如等候地方、洗手間、輪候座位、顯示屏、告示板等)的配置，是否滿意？	4.05
9	您認為本部門大堂之指引告示，是否清晰？	3.75
10	您對本部門之輪籌系統，是否滿意？	4.5
	環境設施總滿意度：	4.08
11	您是否清楚知悉本部門已就您所申辦的服務項目推出服務承諾？【註：若受訪者回答“不清楚/十分不清楚”，調查員應先向其簡單介紹該項目之承諾標準，再請其回答後續問題。】	3.75
12	您對本部門對有關服務項目作出之承諾時間，是否滿意？	3.95
13	您對本部門之整體服務水平，是否滿意？	4.8
	服務效果總滿意度：	4.17

因素：

方便程度、員工服務、環境設備、服務效果。

滿意程度：

滿意程度指標 - 0為拒答，1為最低，5為最高。



交通廳

〔 附屬單位/服務：辦理國際駕駛執照登記 〕 市民滿意度評估
(2010/11/15 至 2010/11/19)

各項指標 (各條問題) 及各項因素的滿意度分佈

	指標	澳門交通警司處
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？	3.68
2	您認為前往本部門提供服務的地點，是否方便？	3.55
3	您認為本部門對外公佈的服務手續訊息，是否清晰？	3.34
	方便程度總滿意度：	3.52
4	您對本部門提供服務的工作人員之服務態度，是否滿意？	3.77
5	您對本部門提供服務的工作人員之服務效率，是否滿意？	3.86
6	您對本部門提供服務的工作人員主動協助市民，是否滿意？	3.73
	員工服務總滿意度：	3.79
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？	3.30
8	您對本部門的公眾設施(如等候地方、洗手間、輪候座位、顯示屏、告示板等)的配置，是否滿意？	3.19
9	您認為本部門大堂之指引告示，是否清晰？	3.27
10	您對本部門之輪籌系統，是否滿意？	3.50
	環境設施總滿意度：	3.32
11	您是否清楚知悉本部門已就您所申辦的服務項目推出服務承諾？【註：若受訪者回答“不清楚/分不清楚”，調查員應先向其簡單介紹該項目之承諾標準，再請其回答後續問題。】	3.44
12	您對本部門對有關服務項目作出之承諾時間，是否滿意？	3.73
13	您對本部門之整體服務水平，是否滿意？	3.84
	服務效果總滿意度：	3.67

因素：

方便程度、員工服務、環境設備、服務效果。

滿意程度：

滿意程度指標 - 0為拒答，1為最低，5為最高。

