



2020 年滿意度調查總結報告

調查簡介

1.1 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象意見機制”指引的規定，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，為此，本局於 2020 年 4 月至 6 月期間，就本局對外共 12 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。

1.2 調查計劃

調查間距：每年進行 1 次滿意度調查。

調查期間：4 月 1 日至 6 月 30 日。

1.3 調查範圍

調查標的：所有服務項目。

調查對象：全澳市民及特定機構。

調查方式

調查方法：定量。

調查方式：以實地面訪作為主要調查方式，輔以電話訪談、郵寄問卷進行。

抽樣比例

抽樣方法：隨機抽樣。

抽樣比例計算結果：按照本局 2019 年度 12 個服務項目完成服務之總量(人次)為基礎，查照公共服務評審委員會訂定的《收集服務對象意見機制》附件二的最低抽取樣本數比例檢查表，得出本局之最低抽樣數為 384 份。

問卷設計

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、服務承諾及整體服務等 9 個因素。

問卷設置：

1. 標度及分制

分數	1	2	3	4	5
程度	極不滿意	不滿意	一般/ 可以接受	滿意	極滿意

2. 半開放式設計；

3. 預留不適用選項。

調查結果

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	4.500	4.513	0.541
	服務地點		4.484	0.587
	聯絡方法		4.503	0.558
員工服務	服務態度	4.584	4.603	0.515
	專業程度		4.616	0.517
	服務效率		4.552	0.527
	服務主動性		4.564	0.530
環境設備	舒適程度	4.386	4.386	0.607
	設施配置		4.386	0.631
內部流程	等候時間	4.485	4.462	0.583
	簡捷程度		4.485	0.569
	公平性		4.508	0.566
服務效果	符合使用目的	4.549	4.549	0.547
服務資訊	資訊公開	4.464	4.458	0.591
	資訊正確		4.470	0.587

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	範圍足夠性	4.415	4.418	0.609
	滿意程度		4.403	0.717
服務承諾	範圍足夠性	4.464	4.483	0.572
	指標滿意度		4.413	0.570
	指標清晰度		4.481	0.554
整體服務滿意度		4.467	4.475	4.475

對於“普遍意見”的分析及處理

A、(申請石油氣罐流通使用)

倘若能考慮利用網上電子表格來填寫、呈交文件就更為便捷，有關文件能透過貴局提供的電子登入帳戶作為公司身份確認來提交等。

分析/處理：經綜合分析有關“申請石油氣罐流通使用”之服務，基於質量安全為最重要考慮因素，有必要核實其質量證明正本文件等資料，故申請者必須親臨或可到就近地點寄至本局，以提交有關申請資料，因此，本局不具備條件接受以電子模式提交申請。

B、(意外聲明書)

附近車位少。

分析：並非本局範圍可作出任何措施或改善。

C、「向消防局投訴、檢舉、舉報(違法行為)及聲明異議的程序」

(1). 希望消防局加強宣傳防火及有檢控權；

分析：宣傳方面：消防局一直秉持“以防為主，防消結合”的工作方針持續積極向大眾推廣消防安全宣傳教育，除了於電視、電台、巴士車身、燈箱、以及Facebook、Wechat和Instagram等社交平台發佈消防安全廣告及資訊外，亦主動聯絡民間坊會團體及院校舉辦防火講座，到社區派發宣傳單張及海報，務求提升市民的消防安全意識，以減少相關意外發生的機率。

檢控權方面：於第五屆特區政府成立後，行政長官已第一時間明確指示關於《防火安全規章》的修訂工作，交由保安司司長接手，現階段保安司司長已帶領及統籌消防局等工作組人員，正積極進行相關立法工作，力求儘快重新推動立法程序，早日完成修訂《防火安全規章》的立法工作，以解決現行《防火安全規章》在實務操作上的各種不足，倘新法案獲通過，消防局將具處罰權。

(2). 建議消防局與權限部門之投訴文件應有時限回覆消防局；

分析：根據《5/98/M》號法令第二十一條第三款所指對載有身分資料及地址之個人投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限的規定，本局並未有超過法定回覆的期限。

(3). 建議消防局督促大廈管理公司跟進大廈消防事宜；

分析：為了提升社區大廈的消防安全條件，本局持續派員到社區進行消防安全巡查及舉辦消防安全知識推廣活動，並與物業管理業相關團體保持緊密的合作，除了於樓宇大堂或電梯的電視播放消防安全知識教育短片外，亦會定期為物業管理從業員舉辦培訓課程，內容包括防火講座、燃料安全知識講座及滅火筒實習，向物業管理從業員講解燃燒的理論、常見火警危機、物業管理從業員的日常消防安全責任、發生火警時的應變措施及逃生技巧、消防設施設備介紹、滅火筒及消防喉轆的使用方法、以及使用燃氣爐具的安全須知等，務求增加相關從業員的消防安全知識，提升其遇到火災時的應變能力。

此外，本局亦於 2017 年起正式建立了「社區消防安全主任」機制，邀請了包括物業管理業在內的團體代表參與。透過上述機制，消防局日常會與社區消防安全主任到各區進行聯合巡查，瞭解大廈的消防安全情況，並向大廈管委會成員、居民及商舖宣傳防火及燃料安全信息。與此同時，本局一直與社區消防安全主任保持緊密的溝通及聯絡，社區消防安全主任一旦發現社區有任何消防安全隱患，會聯絡本局並轉介個案，本局會派員迅速跟進處理。

(4). 希望消防局 10 日內回覆市民投訴結果；

分析：根據《5/98/M》號法令第二十一條第三款所指對載有身分資料及地址之個人投訴及異議，應迅速答覆；在任何情況下，該答覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算四十五日之期限的規定，本局並未有超過法定回覆的期限。

D、 (防火意見書)

(1). 提議本局可附上場所的照片，以便對需修正/跟進之情況作出處理；

分析：因為防火意見書是按圖則作分析，故不會有相片提供。

(2). 建議意見書/監察報告提供跟進人員之聯絡方法，以便在收到資訊有疑惑時可及時聯絡及得以澄清；

分析：意見書內容為保密，為保障意見書內容，應向消防局提出預約開技術會議，到場時再出示自己是場所業主或合法被委託人方可。

滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

一般公共服務

調查因素	分項內容	2019 年	2019 年	2020 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	4.396	4.423	4.513	4.500
	服務地點	4.385		4.484	
	聯絡方法	4.490		4.503	
員工服務	服務態度	4.562	4.539	4.603	4.584
	專業程度	4.547		4.616	
	服務效率	4.507		4.552	
	服務主動性	4.539		4.564	
環境設備	舒適程度	4.383	4.398	4.386	4.386
	設施配置	4.413		4.386	
內部流程	等候時間	4.410	4.452	4.462	4.485
	簡捷程度	4.459		4.485	
	公平性	4.485		4.508	
服務效果	符合使用目的	4.535	4.535	4.549	4.549
服務資訊	資訊公開	4.479	4.484	4.458	4.464
	資訊正確	4.490		4.470	
電子服務	範圍足夠性	4.415	4.488	4.418	4.415
	滿意程度	4.605		4.403	
服務承諾	範圍足夠性	4.352	4.459	4.483	4.464
	指標滿意度	4.504		4.413	
	指標清晰度	4.581		4.418	
整體服務滿意度		4.467	4.467	4.475	4.475

調查因素	2019 滿意度平均數	2020 滿意度平均數	與過往比較
方便程度	4.423	4.500	+0.077
員工服務	4.539	4.584	+0.045
環境設備	4.398	4.386	-0.012
內部流程	4.452	4.485	+0.033
服務效果	4.535	4.549	+0.014
服務資訊	4.484	4.464	-0.020
電子服務	4.488	4.415	-0.073
服務承諾	4.459	4.464	+0.005
整體服務滿意度	4.467	4.475	+0.008

按上述之 2020 滿意度平均數，受訪者對本局的服務均達滿意之水平。

總結

就整體而言，在是次調查結果當中，本年整體各服務項目中都有輕微上升，當中環境設備、服務資訊、電子服務有輕微下調，而各服務項目的評價仍在滿意水平以上。

故此，本局將承諾對服務承諾各項目持續改善，適時地進行優化制度和流程，繼續為市民提供更優質的服務。