



2023 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 2023 年 4 月至 6 月期間，就本局對外共 11 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 2022 年度 11 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	4.474	4.474	0.631
	服務地點		4.451	0.630
	聯絡方法		4.497	0.598
員工服務	服務態度	4.570	4.587	0.540
	專業程度		4.573	0.538
	服務效率		4.569	0.547
	服務主動性		4.552	0.569
環境設備	舒適程度	4.366	4.368	0.652
	設施配置		4.364	0.644
內部流程	等候時間	4.459	4.437	0.630
	簡捷程度		4.460	0.607
	公平性		4.481	0.597
服務效果	符合使用目的	4.536	4.536	0.578
服務資訊	資訊公開	4.508	4.497	0.591
	資訊正確		4.519	0.579
電子服務	範圍足夠性	4.396	4.352	0.667

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	滿意程度		4.503	0.645
服務承諾	範圍足夠性	4.475	4.461	0.596
	指標滿意度		4.483	0.573
	指標清晰度		4.495	0.580
整體服務滿意度		4.497	4.497	0.557

對於“普遍意見”的分析及處理

A、（防火及滅火物品認可、以及有關設備的測試及檢查）

建議每週於消防局網頁適時公佈該週將作水壓檢驗的滅火筒編號，待本局可預計本身使用滅火筒檢測日期，避免滅火器設備檢驗過期。

分析：因防火設備為消防公司提供及保養、建議與相關消防公司溝通以避免防火設備過期。

B、（召喚緊急救援）

救護車車廂避震未夠好。

分析：本局會不斷更新及優化救護車之設備。

C、（申請石油氣罐流通使用）

調查當中收到一份建議，有關若果能夠在提交石油氣鋼瓶翻新文件及收取批准流通使用信函等能透過在貴局所註冊的使用者帳戶來處理就更便利，既可減少使用紙張、又可達致電子化應用；

分析：經綜合分析，按第 8/93/M 號法令《石油氣氣罐規章》要求，有關氣罐於本澳流通使用前，石油氣經營者應將報告及確保質量的文件送交消防局，基於質量安全為最重要考慮原則，本局必須對有關資料進行核實，以便執行審查文件及抽樣核證等工作程序。回顧本澳近年多宗涉及石油氣洩漏事故，主要與不恰當使用、爐具問題及人為因素等有關，暫沒有因石油氣氣罐之質量問題而釀成意外發生，故就“申請石油氣氣罐流通使用”之服務程序宜嚴格執行不容鬆懈，而社會各界亦十分重視有關安全情況，經營者及政府均有責任完善有關工作，以質量安全作基礎為本澳嚴格把關。為此，由於本服務專為石油氣經營者而設，且涉及民生安全議題，故不考慮為此服務實行全面電子化，冀透過現有網上平台優化申請進度，對異常情況則儘快通知申請者，作出處理及記錄供申請者即時查閱，以便補交正確資料及完善申請程序。

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	2022 年	2022 年	2023 年	2023 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	4.582	4.593	4.474	4.474
	服務地點	4.584		4.451	
	聯絡方法	4.613		4.497	
員工服務	服務態度	4.657	4.663	4.587	4.570
	專業程度	4.683		4.573	
	服務效率	4.677		4.569	
	服務主動性	4.633		4.552	
環境設備	舒適程度	4.534	4.543	4.368	4.366
	設施配置	4.551		4.364	
內部流程	等候時間	4.588	4.608	4.437	4.459
	簡捷程度	4.587		4.460	
	公平性	4.651		4.481	
服務效果	符合使用目的	4.640	4.640	4.536	4.536
服務資訊	資訊公開	4.597	4.610	4.497	4.508
	資訊正確	4.624		4.519	
電子服務	範圍足夠性	4.557	4.580	4.352	4.396
	滿意程度	4.626		4.503	
服務承諾	範圍足夠性	4.587	4.606	4.461	4.475
	指標滿意度	4.603		4.483	
	指標清晰度	4.643		4.495	
整體服務滿意度		4.593	4.593	4.497	4.497

調查因素	2022 滿意度平均數	2023 滿意度平均數	與過往比較
方便程度	4.593	4.474	-0.119
員工服務	4.663	4.570	-0.093
環境設備	4.543	4.366	-0.177
內部流程	4.608	4.459	-0.149
服務效果	4.640	4.536	-0.104
服務資訊	4.610	4.508	-0.102
電子服務	4.580	4.396	-0.184
服務承諾	4.606	4.475	-0.131
整體服務滿意度	4.593	4.497	-0.096

按上述對照趨勢，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，本年整體服務項目之平均數與往年相對持平，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。