



## 2024 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 2024 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 2023 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：

人員服務、環境及配套設備、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合等 8 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
人員服務	服務主動性	4.638	4.626	0.540
	服務態度		4.65	0.534
環境 及 配套設備	方便程度	4.483	4.466	0.609
	場所硬件及配套		4.472	0.606
	場所支援措施		4.512	0.595
程序手續	服務效率	4.553	4.569	0.551
	手續便捷度		4.538	0.589
服務資訊	資訊的便捷度	4.570	4.557	0.571
	資訊的準確度		4.591	0.551
	資訊的詳實性		4.561	0.582
服務保證	服務承諾全面性	4.570	4.550	0.564
	服務承諾指標滿意度		4.590	0.560
電子服務	電子服務易用性	4.466	4.459	0.621
	電子服務安全性		4.478	0.614
	電子服務覆蓋度		4.460	0.636

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	信息內容的足夠度	4.513	4.520	0.593
	信息發放的渠道		4.507	0.593
服務整合	跨部門程序優化	4.471	4.471	0.634

## 對於“普遍意見”的分析及處理

### A、（申請石油氣氣罐流通使用）

期望能夠增加電子渠道來申請及提交鋼瓶流通使用文件。

分析：經綜合分析有關“申請石油氣氣罐流通使用”之服務，透過加強向申請者傳達服務資訊，執行相關流程已較以往順暢，故工作效率亦明顯得以提升及獲得肯定。此外，由於本服務專為石油氣經營者而設，本局按相關法例並以質量安全為基礎而進行工作，嚴格執行審查文件及派員到場抽樣核證等程序；同時因涉及民生安全情況，為保持於本澳流通使用之石油氣氣罐質量安全，一直對石油氣經營者所提交之報告及確保質量的文件嚴格把關，故不考慮增加電子渠道申請及提交相關文件。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。

### B、（防火意見書）

基於本局每年都為屬下單位按照時間表，定期進行防火演習，期望在完成後，在一定時間內提供防火演習意見書，以便本局針對在演習期間各項程序作出改善；此外是否可透過網上查詢方式，以便查詢消防意見書的流程進度。

分析：消防局已利用公務通向各政府部門回覆消防意見書。

### C、（防火意見書）

自樓宇及場地防火安全的法律制度生效後，防火安全系統統一由消防局核准，然而曾出現消防局對於附有消防安全系統的實況圖則發表了可行意見，但土地工務局表示須由消防局作核准的情況，建議兩局就核准消防安全系統誰屬的問題達共識。

分析：於聯合審批平台處理相關情況時，平台設計之字眼未能配合上述要求。就上述事宜本局會持續與負責聯合審批平台之部門溝通協調跟進相關事宜。

### D、（防火及滅火物品認可，以及有關設備的測試及檢查）

建議制定並定期更新本地化標準，確保標準能夠適應澳門特有的環境和建築特點，提高對本地適應性。

分析：本局會持續根據本地區環境及消防安全特點，適時更新符合法規的標準。

E、 (防火及滅火物品認可，以及有關設備的測試及檢查)

建議應積極參考並引入最新國家標準及國際標準(如 GB、ISO、NFPA), 確保澳門的防火及滅火設備認可標準達到國際水平。

分析：關於防火及滅火設備認可，現時本局亦已參考相關國家或國際標準(如 GB、NFPA、LBCB 及相關鄰近地區合資格實驗室所提交的測試報告)進行分析及給予意見。

F、 (防火及滅火物品認可，以及有關設備的測試及檢查)

由於本澳門市場除部分上述防火消防產品有特定標準和規範要求。就第 15/2021 號《法律樓宇及場地防火安全的法律制度》及第 39/2022 號行政法規《樓宇及場地防火安全技術規章》生效後, 對防火消防產品的認證要求如何?及可否提供相關指引或依據, 以便作跟進設計及施工之用。

分析：有關消防產品的認證，如涉及耐火及遇火反應事宜，可參考第 39/2022 號行政法規《樓宇及場地防火安全技術規章》第三十條、第三十五條及第三十六條之規定。

## 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		2023 年		2024 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.633	4.645	4.552	4.570	4.626	4.638
	服務態度	4.657		4.587		4.65	
環境及 配套設施	方便程度	---	---	---	---	4.466	4.483
	場所硬件及配套	4.551		4.364		4.472	
	場所支援措施	---		---		4.512	
程序手續	服務效率	4.677	4.632	4.569	4.515	4.569	4.553
	手續便捷度	4.587		4.460		4.538	
服務資訊	資訊的便捷度	---	---	---	---	4.557	4.570
	資訊的準確度	4.624		4.519		4.591	
	資訊的詳實性	---		---		4.561	
服務保證	服務承諾全面性	4.587	4.595	4.461	4.472	4.550	4.570
	服務承諾指標滿意度	4.603		4.483		4.590	

電子服務	電子服務易用性	---		---		4.459	4.466
	電子服務安全性	---	---	---	---	4.478	
	電子服務覆蓋度	4.557		4.352		4.460	
績效信息	信息內容的足夠度	4.597		4.497		4.520	4.513
	信息發放的渠道	---	---	---	---	4.507	
服務整合	跨部門程序優化		---		---	4.471	

註：根據公共服務及組織績效評審委員會對績效制度內的《評審準則》、《評審說明》及相關的參考指引作出了更新修訂，故本局於2024年對市民滿意度調查問卷內一般公共服務中的《調查因素》及《分項內容》亦作出更新。另因項目內容更新關係，上表中的2022年及2023年有未能涵蓋之項目，故本局以(---)作未能提供數據表示。

調查因素	2022年 滿意度平均數	2023年 滿意度平均數	2024年 滿意度平均數	與過往比較
人員服務	4.645	4.570	4.638	+0.068
環境及配套設施	---	---	4.483	---
程序手續	4.632	4.515	4.553	+0.038
服務資訊	---	---	4.570	---
服務保證	4.595	4.472	4.570	+0.098
電子服務	---	---	4.466	---
績效信息	---	---	4.513	---
服務整合	---	---	4.471	---
整體服務滿意度	4.593	4.497	4.533	+0.036

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較往年有所上升，各服務項目的評價仍在滿意水平以上。

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。