滿意度調查總結報告

2022 年

2023 年

2024 年

印 務 局

2022 年服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制，印務局就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善服務的目的；基於此，本局針對 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間提供的對內及對外共 4 項服務進行滿意度調查，藉此收集市民對服務的評價，檢討服務質量，以便能提供更優質的服務。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年 1 次。

調查期間：2023 年 2 月 13 日至 3 月 31 日期間進行。

2.2 調查範圍

調查標的：本局的 4 項服務。

調查對象：公共部門及一般市民。

2.3 調查方式

公共部門：採用電郵方式。

一般市民：採用實地面訪或網上方式。

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務，包括售賣政府刊物及印刷品、印刷服務、在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告、訂閱電子版《澳門特別行政區公報》。

抽樣方法：按照行政公職局收集服務對象意見機制指引，以每年度完成服務的總量 N 大於 300,000，在此情況下抽樣數目要求均為 384。

2.5 問卷設計

調查因素：包括以下 8 個調查因素，1.人員服務、2.環境及配套設備、3.程序手續、4.服務資訊、5.服務保證、6.電子服務、7.績效信息及 8.服務整合。

問卷設置：

1.標度及分制：調查問卷答案的標度採用 5 分制，1 分為極不滿意，2 分為不滿意，3 分為一般或可以接受，4 分為滿意及 5 分為極滿意。

2.半開放式設計：當受訪者對於問題表示不滿意或極不滿意時，要求受訪者對不滿意的地方作出補充，以進一步調查受訪者的意見。

3.預留不適用選項：如出現 8 個調查因素都不適用情況，問卷已提供拒答或不適用選項，而該意見不作統計。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	191	183	8
公共部門	288	206	82
總計	479	389	90

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	36	28	8
網頁電子問卷	155	155	0
郵寄	288	206	82
總計	479	389	90

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
售賣政府刊物及印刷品	236	216	20
印刷服務	81	57	24
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	81	72	9
訂閱電子版《澳門特別行政區公報》	81	44	37
總計	479	389	90

無效問卷成因：

由於一些受訪部門及市民在過往一年內無使用本局的某項服務， 因此被定義為無效，無效問卷共有 90 份。

3.2 調查結果

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
1.人員服務	服務主動性	4.31	4.25	0.57
	服務態度		4.38	0.57
2.環境及配套設備	方便程度	4.00	4.00	0.80
	場所硬件及配套		4.00	0.63
	場所支援措施		4.00	0.63

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
3.程序手續	服務效率	4.36	4.39	0.59
	手續便捷度		4.33	0.65
4.服務資訊	資訊的便捷性	4.27	4.25	0.73
	資訊的準確性		4.33	0.65
	資訊的詳實性		4.25	0.69
5.服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.31	0.61
	服務承諾指標滿意度		4.29	0.63
6.電子服務	電子服務易用性	4.25	4.27	0.70
	電子服務安全性		4.28	0.66
	電子服務覆蓋性		4.19	0.71
7.績效信息	信息內容的足夠度	4.15	4.18	0.67
	信息發放的渠道		4.12	0.72
8.服務整合	跨部門程序優化	4.17	4.17	0.74

有效問卷 389 份，當中有 21 份問卷對一些調查因素有不滿意情況，即 94.6%的客戶滿意本局所提供的服務，符合本局品質目標政策。

4. 對於“普遍意見”的分析及改善

根據問卷統計數據顯示，本局八個調查因素的滿意度均達 4.00 分至 4.36 分，顯示受訪者對本局大多數服務都表示滿意。本局得分最高為“3.程序手續”4.36 分，可見受訪者普遍滿意本局之服務效率及手續便捷；而最低得分為 2.環境及配套設備”，獲 4.0 分，這些評分可作為本局日後持續改善服務的參考依據。

5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

<table>
<tr><th>調查因素</th><th colspan="2">2021 年</th><th>2022 年</th><th>2021 與2022 比較</th></tr>
<tr><td>人員服務</td><td colspan="2">4.35</td><td>4.31</td><td>-0.04</td></tr>
<tr><td>環境</td><td>4.27</td><td rowspan="2">4.25</td><td rowspan="2">4.00</td><td rowspan="2">-0.25*</td></tr>
<tr><td>配套設備</td><td>4.22</td></tr>
<tr><td>程序手續</td><td colspan="2">4.36</td><td>4.36</td><td>0</td></tr>
<tr><td>服務資訊</td><td colspan="2">4.31</td><td>4.27</td><td>-0.04</td></tr>
<tr><td>服務保證</td><td colspan="2">4.28</td><td>4.30</td><td>0.02</td></tr>
<tr><td>電子服務</td><td colspan="2">4.32</td><td>4.25</td><td>-0.07</td></tr>
<tr><td>績效信息</td><td colspan="2">4.27</td><td>4.15</td><td>-0.12</td></tr>
<tr><td>服務整合</td><td colspan="2">4.21</td><td>4.17</td><td>-0.04</td></tr>
<tr><td>整體服務滿意度</td><td colspan="2">4.28</td><td>--*</td><td>--*</td></tr>
</table>

*本局採用了由公共服務及組織績效評審委員會於 2022 年公佈的《收集服務對象意見機制》內新的調查問卷樣本，故有兩項未能直接對上。

比較 2021 年及 2022 年服務滿意度調查結果，2022 年的“服務保證”上升了 0.02，“程序手續”無升跌，其餘項目則有輕微跌幅，而最大跌幅為 環境及配套設備”，跌了 0.25。本局會繼續努力，在各方面持續改善工作，務求令社會各界更滿意本局提供的服務。

6. 總結

是次問卷中大多數市民對本局各項服務都表示滿意，只有小數市民表示不滿意，主要是到門市刊登公報或購買政府刊物及印刷品的市民， 他們都表示交通不便、地方偏遠、車位不足、停車不方便及希望在中區加一個售賣點。本局於 2021 年已在澳門、氹仔、路環設有自助售賣機，以自助形式售賣書刊及表格等， 亦於今年 5 月 22 日在水坑尾街公共行政大樓地下 24 小時自助服務區增設售賣機。本局將按需求適時增加或調動自助售賣機，

以回應市民需求。

在電子服務方面，本局將持續檢視及聽取使用者意見，優化現有的法律查詢系統——“搜法易”，計劃優化工作有：

1. 新增篩選欄位使搜尋範圍縮窄；
2. 顯示熱門的搜索；
3. 合併餘下未完成的《法典》內容，方便一次性搜尋。

本局將持續優化各項服務，回應服務使用者的需要。

印 務 局

2023 年服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制，印務局就所推行的服務設立了有關機制，以掌握服務對象的意見， 達致持續改善服務的目的；基於此，本局針對 2023 年 1 月 1 日至 2023年 12 月 31 日期間提供的 4 項服務進行滿意度調查，藉此收集市民對服務的評價，檢討服務質量，以便能提供更優質的服務。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年 1 次。

調查期間：2023 年 1 月 29 日至 3 月 28 日進行。

2.2 調查範圍

調查標的：本局的 4 項服務。

調查對象：公共部門及一般市民。

2.3 調查方式

公共部門：採用電郵方式。

一般市民：採用實地直接面訪及網上方式。

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務，包括售賣政府刊物及印刷品、印刷服務、在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告、訂閱電子版《澳門特別行政區公報》。

抽樣方法：按照行政公職局收集服務對象意見機制指引，每年度完成服務的總量 N 大於 300,000，抽樣數目要求為 384。

2.5 問卷設計

調查因素：共 8 個調查因素，包括：1.人員服務；2.環境及配套設備； 3.程序手續；4.服務資訊；5.服務保證；6.電子服務；7.績效信息；8.服務整合。

問卷設置：

1.標度及分制：調查問卷答案的標度採用 5 分制，1 分為極不滿意，2 分為不滿意，3 分為一般或可以接受，4 分為滿意及 5 分為極滿意。

2.半開放式設計：當受訪者對於問題表示不滿意或極不滿意時，要求受訪者對不滿意的地方作出補充，以進一步了解受訪者的意見。

3.預留不適用選項：如出現 8 個調查因素都不適用的情況，則問卷提供拒答或不適用選項，而該意見不作統計。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	201	196	5
公共部門	240	172	68
總計	441	368	73

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	0	0	0
網頁電子問卷	201	196	5
郵寄	240	172	68
總計	441	368	73

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
售賣政府刊物及印刷品	261	237	24
印刷服務	60	48	12
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	60	56	4
訂閱電子版《澳門特別行政區公報》	60	27	33
總計	441	368	73

問卷無效原因：

由於一些受訪部門及市民在過往一年內並無使用本局的有關服務，因此被定義為無效，無效問卷共有 73 份。

3.2 調查結果

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
1.人員服務	服務主動性	4.36	4.32	0.52
	服務態度		4.39	0.52
2.環境及配套設備	方便程度	4.15	4.19	0.57
	場所硬件及配套		4.14	0.54
	場所支援措施		4.12	0.53

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
3.程序手續	服務效率	4.41	4.43	0.62
	手續便捷度		4.40	0.63
4.服務資訊	資訊的便捷性	4.35	4.32	0.67
	資訊的準確性		4.41	0.63
	資訊的詳實性		4.31	0.69
5.服務保證	服務承諾全面性	4.36	4.36	0.63
	服務承諾指標滿意度		4.36	0.62
6.電子服務	電子服務易用性	4.32	4.31	0.73
	電子服務安全性		4.33	0.67
	電子服務覆蓋性		4.30	0.69
7.績效信息	信息內容的足夠度	4.24	4.24	0.71
	信息發放的渠道		4.24	0.69
8.服務整合	跨部門程序優化	4.20	4.20	0.70

有效問卷 368 份，當中有 9 份問卷對一些調查因素有不滿意情況， 即 97.6%的客戶滿意本局所提供的服務，符合本局品質目標政策。

4. 對於“普遍意見”的分析及改善

根據問卷統計數據顯示，本局八個調查因素的滿意度均達 4.15 分至 4.41 分，顯示受訪者對本局大多數服務都表示滿意。本局得分最高為“3.程序手續”4.41 分，可見受訪者普遍滿意本局之服務效率及手續便捷；而最低得分為“2.環境及配套設備”，獲 4.15 分，這些評分可作為本局日後持續改善服務的參考依據。

5. 滿意度趨勢分析

調查因素	2022 年	2023 年	2022 與 2023 比較
人員服務	4.31	4.36	+0.05
環境及配套設備	4.00	4.15	+0.15
程序手續	4.36	4.41	+0.05
服務資訊	4.27	4.35	+0.08
服務保證	4.30	4.36	+0.06
電子服務	4.25	4.32	+0.07
績效信息	4.15	4.24	+0.09
服務整合	4.17	4.20	+0.03

比較 2022 年及 2023 年服務滿意度調查結果，全部項目都有上升，而升幅最多為環境及配套設備 0.15，升幅最少為服務整合 0.03。本局會繼續努力，在各方面持續改善工作，務求令社會各界更滿意本局提供的服務。

6. 總結

是次問卷中大多數受訪者對於本局各項服務都表示滿意，而各個調查因素的滿意度也較 2022 年上升。本局會持續聽取使用者的意見，提升各項服務的質素，尤其對以下系統作出改善，以更好地回應使用者的需要：

— “搜法易”法律查詢系統按收集到的意見，以及在內部運作過程中發現的問題，現正優化該系統，當中包括：

1. 改善版面設計，讓使用者既可選擇“簡潔”的搜尋介面，亦可以使用“全視”的搜尋介面，同時，亦會加入黑底白字的功能；

2. 調整搜尋結果的排序；

3. 提高搜尋精準度；

4. 推出個人化服務。

— 優化電子遞交公報稿件系統”，於本年內完成將簽署刋登通知的功能整合到公務通”。

印 務 局

2024年服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”，印務局就所推行的服務設立了有關機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善服務的目的；基於此，本局針對 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間提供的 4 項服務進行滿意度調查，藉此收集市民對服務的評價，檢討服務質量，以便能提供更優質的服務。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年 1 次。

調查期間：2025 年 2 月 28 日至 3 月 28 日進行。

2.2 調查範圍

調查標的：本局的 4 項服務。

調查對象：公共部門及一般市民。

2.3 調查方式

公共部門：採用電郵方式。

一般市民：採用實地直接面訪及網上方式。

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務，包括售賣政府刊物及印刷品、印刷服務、在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告、訂閱電子版《澳門特別行政區公報》。

抽樣方法：按照行政公職局收集服務對象意見機制指引，每年度完成服務的總量 N 大於 300,000，抽樣數目要求為 384。

2.5 問卷設計

調查因素：共 8 個調查因素，包括：1.人員服務；2.環境及配套設備；3.程序手續；4.服務資訊；5.服務保證；6.電子服務；7.績效信息；8.服務整合。

問卷設置：

1.標度及分制：調查問卷答案的標度採用 5 分制，1 分為極不滿意，2 分為不滿意，3 分為一般或可以接受，4 分為滿意及 5 分為極滿意。

2.半開放式設計：當受訪者對於問題表示不滿意或極不滿意時，要求受訪者對不滿意的地方作出補充，以進一步了解受訪者的意見。

3.預留不適用選項：如出現 8 個調查因素都不適用的情況，則問卷提供拒答或不適用選項，而該意見不作統計。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	158	153	5
公共部門	228	173	55
總計	386	326	60

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	0	0	0
網頁電子問卷	158	153	5
郵寄	228	173	55
總計	386	326	60

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
售賣政府刊物及印刷品	215	195	20
印刷服務	57	47	10
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	57	56	1
訂閱電子版《澳門特別行政區公報》	57	28	29
總計	386	326	60

問卷無效原因：

由於一些受訪部門及市民在過往一年內並無使用本局的有關服務，又或沒有填寫該項目，會被定義為無效，無效問卷共有 **60** 份。

3.2 調查結果

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
1.人員服務	服務主動性	4.36	4.31	0.50
	服務態度		4.40	0.50
2.環境及配套設備	方便程度	4.20	4.23	0.56
	場所硬件及配套		4.21	0.50
	場所支援措施		4.17	0.52
3.程序手續	服務效率	4.42	4.42	0.56
	手續便捷度		4.41	0.56
4.服務資訊	資訊的便捷性	4.35	4.35	0.65
	資訊的準確性		4.39	0.67
	資訊的詳實性		4.31	0.68
5.服務保證	服務承諾全面性	4.36	4.37	0.60
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.61

一般公共服務				
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
6.電子服務	電子服務易用性	4.32	4.31	0.72
	電子服務安全性		4.35	0.63
	電子服務覆蓋性		4.28	0.67
7.績效信息	信息內容的足夠度	4.25	4.27	0.66
	信息發放的渠道		4.22	0.67
8.服務整合	跨部門程序優化	4.20	4.20	0.64

有效問卷 386 份，當中有 10 份問卷對一些調查因素有不滿意情況，即 97.4%的客戶滿意本局所提供的服務，符合本局品質目標政策。

4. 對於“普遍意見”的分析及改善

根據問卷統計數據顯示，本局八個調查因素的滿意度均達 4.20 分至 4.42 分，顯示受訪者對本局大多數服務都表示滿意。本局得分最高為“3.程序手續”4.42 分，可見受訪者普遍滿意本局之服務效率及手續便捷；而最低得分為“2.環境及配套設備” 及“8. 服務整合”，均獲 4.20 分，這些評分可作為本局日後持續改善服務的參考依據。

5. 滿意度趨勢分析

調查因素	2023年	2024年	2023與2024比較
人員服務	4.36	4.36	+0.00
環境及配套設備	4.15	4.20	+0.05
程序手續	4.41	4.42	+0.01
服務資訊	4.35	4.35	+0.00
服務保證	4.36	4.36	+0.00
電子服務	4.32	4.32	+0.00

績效信息	4.24	4.25	+0.01
服務整合	4.20	4.20	+0.00

比較 2023 年及 2024 年服務滿意度調查結果，除環境及配套設備的滿意度出現輕微的上升外，其餘項目均處於持平的狀態。本局會繼續努力，在各方面持續改善工作，務求令社會各界更滿意本局提供的服務。

6. 總結

是次問卷中大多數受訪者對於本局各項服務都表示滿意，而各個調查因素的滿意度也較 2023 年持平或略有上升。本局會持續聽取使用者的意見，提升各項服務的質素，尤其對以下系統作出改善，以更好地回應使用者的需要。

1. 因應使用者的意見，將開展研究本局網站的重構工作；
2. 為提升客戶對本局銷售服務的滿意度，將對本局的營運銷售系統進行重整，尤其是提供更便捷的購書方式和支付工具；
3. 建立更多途徑的遞交稿件方式，尤其是透過“公務通”執行有關工作。

本局非常感謝社會各界對完善本局各項工作提出了寶貴的意見，現謹對當中主要的問題作出回覆如下：

1. 法律搜尋功能有待改善及優化

使用者認為印務局的法律搜尋功能應該提供更多的內容，例如：立法原意，社團信息，精準搜尋，將內容數據化等等。

“搜法易”系統內的資訊，全部以澳門特別行政區已頒佈的法律文件，包括：法律，行政法規，行政命令，主要官員批示以及各公共部門須在《澳門特別行政區公報》上發佈的資訊作為依據。因此，印務局未曾，亦不可能對相關的資訊進行增減，所以未能提供立法原意，社團信息等相關內容。

此外，印務局在構建“搜法易”系統前，已經儘量因應不同的使用者，進行了詳細的意見收集，因此，在系統內已經同時具備了簡單和進階搜尋功能，以滿足不同使用者的使用需要和習慣。

當然，“搜法易”系統亦有可供完善的空間，因應使用者在使用過程中所提出的意見反饋，印務局現正展開對該系統全面的分析及重新構建工作，將納入上述優化建議，尤其在法律分類和法律查詢方面，提供更豐富和合適的功能。

2. 印務局電子遞交稿件系統有關優化

使用者普遍認同該系統能夠更便捷以及能夠實現“無紙化”，惟建議增加自助發送功能，待領導簽署後，能夠直接寄送到印務局。此外，亦建議透過「公務通」提取資料自動生成為刊登《公報》稿件的內容，最好能提供統一的模版。

印務局電子遞交稿件系統在構建時，亦曾考慮過是否設置「簽署後自動發送」的功能，惟經徵詢用家意見，認為不設置該功能，可讓部門多一層的覆核機制，以減少出錯的機會。

至於透過「公務通」提取資料自動生成為刊登《公報》稿件的內容，由於涉及行政公職局的職能，須與該局進行商討，惟印務局對有關意見持正面的態度。

3. 希望在服務上，能夠增加 AI 人面識別系統。

希望印務局能夠在“搜法易”系統內引入AI功能，方便查詢各類問題，例如：在攜帶某些物品過關前，可以向系統詢問攜帶有關物品是否違法，相關的法律條文，以及如何辦理通關手續等等。

隨著AI技術不斷發展，相信上述的意見亦是印務局未來的發展方向。當然，有關計劃並不是一項簡單的工作，尤其涉及大量的資源和技術需求。

4. **印務局應提供更廣泛的電子化服務**

為配合特區政府「電子政務服務」的不斷推進，印務局無論面對市民以至公共部門均已推出多項的電子化服務。例如：市民在辦理刊登《公報》時，原則上只需要親臨辦理地點一次，便能夠完成有關程序。

至於公共部門，印務局更提供了不同的資訊平台，例如：遞交公報稿件系統，電子報價平台等等。

5. **如果能把法規打印時能自動生成目錄就好了，更方便的打印資料。**

就上述意見，考慮到現行法律所呈現的格式已經非常清晰，相信市民在閱覽的過程中，不會遇到較大的問題，所以現階段印務局並沒有打算投放資源，為每一條法例都生成目錄。

6. **印務局可否出版多些的紙質書刊？**

根據現行法例，印務局具專屬印刷權出版澳門特別行政區法例的政府彙編及單行本，因此，印務局將持續履行有關的職責，尤其將市民較為關注的法例製作成書，如近期就將《稅務法典》、《行政長官選舉法》以及《立法會選舉法》等法例，印製了相關的紙本書刊，供有需要的市民購買。

7. **多數出版物只能在星期一至星期五辦公時間內購買，如郵寄運費過高，不方便使用。建議可開放週六或通過政府 24 小時自助取件服務、文化局轄下圖書館等渠道免費為本地網上訂單。**

考慮到印務局目前位於黑沙環政府綜合大樓一樓的書刊銷售中心僅於大樓對外開放期間提供銷售服務，確實對市民構成一定程度的不方便，因此，自2021年開始，印務局已經在全澳不同的區域放置了多部的自助售書機，當中亦包括政府24小時服務中心，目前有關的自助售書機已經增加至14部。

至於，市民擬訂購其他書刊，以及可以在不同地點取貨的問題，印務局亦已經開展了相關的研究工作，並爭取在2026年年底前完成。