



澳門特區政府旅遊局服務承諾 滿意度評估調查



2013

目錄

1. 基本特徵.....	1
表一：性別分佈	
表二：市民、旅客與團體分佈	
表三：年齡分佈	
表四：旅客分佈	
2. 2013年滿意度調查結果.....	2
表五：「服務滿意度評估」6項主要因素滿意度分佈	
表六：「服務滿意度評估」16項細項滿意度分佈	
3. 與2012年同期主要因素滿意度結果比較.....	4
3.1 整體表現	
3.2 牌照相關服務	
3.3 旅遊諮詢服務	
3.4 參觀與場地租借服務	
表七：比對去年6項主要因素滿意度變化情況	
表八：整體表現	
表九：牌照相關服務	
表十：旅遊諮詢服務	
表十一：參觀與場地租借服務	
4. 與2012年同期細項滿意度結果比較.....	6
4.1 牌照相關服務	
4.2 旅遊諮詢服務	
4.3 參觀與場地租借服務	
表十二：細項變化情況	
5. 意見與建議.....	8
附錄 I：「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」的摘錄.....	9
附錄 II：調查問卷問題的含義.....	10

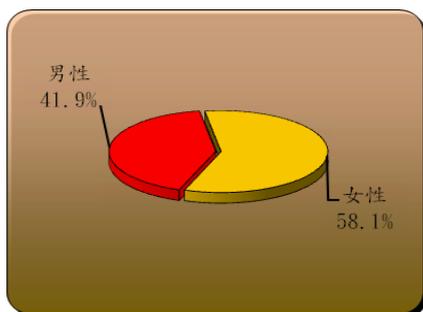
旅遊局服務承諾滿意度評估調查 (2013)

1. 基本特徵

2013年6-8月期間，旅遊局進行了2013年度的服務滿意度評估調查，成功收集1,008份問卷，當中包括市民、旅客及團體(公共及私人實體)的被訪對象。透過問卷形式收集服務使用者對旅遊局服務質素的意見，並以16項基本細項歸納為【整體服務表現】、【服務內容】、【工作人員】、【環境設備】、【提供服務的方便程度】及【服務效果】6項主要因素，作為測量及全面檢討使用者對旅遊局的服務滿意程度。以下各圖表資料反映這次受訪對象的基本特徵：

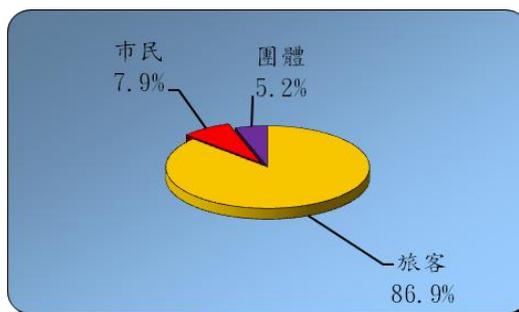
表一：性別分佈(不計算團體)

男性	女性	受訪總數
401	555	956
41.9%	58.1%	100.0%



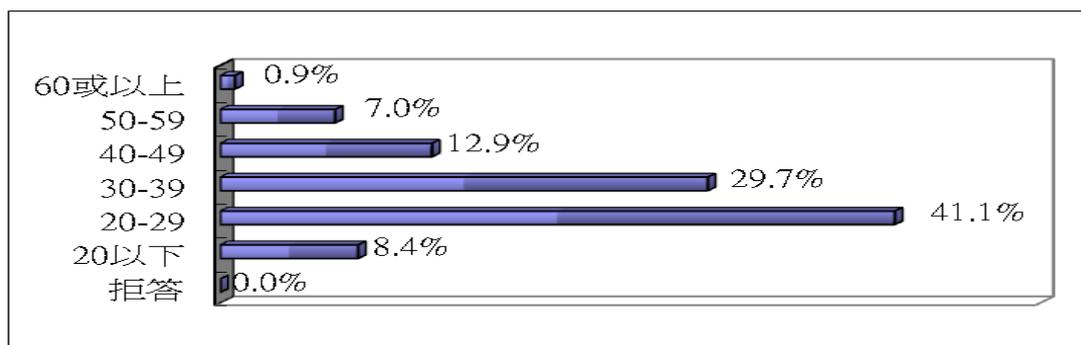
表二：市民、旅客與團體分佈

旅客	市民	團體	受訪總數
876	80	52	1,008
86.9%	7.9%	5.2%	100.0%



表三：年齡分佈

拒答	20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60或以上	受訪總數 (不計算團體)
0	80	393	284	123	67	9	956
0%	8.4%	41.1%	29.7%	12.9%	7.0%	0.9%	100%



在 956 名受訪者當中(不計算團體)，以女性居多，約佔 58.1%，而男性為 41.9%。年齡分佈主要集中於 20 至 39 歲之間，佔總體約 41.1%。基於旅遊局的服務主要面向大量訪澳旅客，部分服務則會面向本澳市民及團體(如：申領酒店或導遊牌照服務等)。因此，是次調查的受訪者對象以旅客居多，約佔 86.9%，其餘的 13.1% 為市民及團體。

在受訪旅客中，按表四所示，受訪旅客分佈主要以中國大陸旅客為主(47.0%)，其次為香港特區旅客(30.0%)，以及中國台灣旅客(11.3%)，而其餘被訪旅客則來自其他地區(11.7%)。

表四：旅客分佈

中國大陸	香港特區	中國台灣	其他(註)	旅客總數
412	263	99	102	876
47.0%	30.0%	11.3%	11.7%	100.0%

其他(註)：總數=102

韓國	30	新加坡	8	摩洛哥	2
馬來西亞	11	日本	6	越南	2
菲律賓	10	澳洲	6	俄羅斯	1
美國	9	印尼	5		
加拿大	9	葡萄牙	3		

2. 2013 年滿意度調查結果

這部分對旅遊局的主要服務，包括牌照相關服務、旅遊諮詢、參觀與場地租借進行服務滿意度分析，並對得出的滿意度結果作出分析比對，是次評分級別沿用 5 分制，即是 1=非常不滿意、2=不滿意、3=一般、4=滿意、5=非常滿意，此外，若受訪者拒絕回答，則評為 0=拒答，這次滿意度調查涉及 16 項基本細項公共服務指標(表六所示)及歸納得出 6 項主要因素類別(表五所示)，得分結果詳列於表五及表六。

表五：「服務滿意度評估」6項主要因素滿意度分佈

因素 \ 滿意度	整體表現	牌照相關服務	旅遊諮詢服務	參觀與場地租借服務
整體服務表現	4.12	4.23	4.10	4.03
服務內容	<u>3.55</u>	<u>3.28</u>	<u>3.68</u>	<u>3.68</u>
工作人員	3.76	3.32	3.98	3.99
環境設備	4.06	3.89	4.03	4.27
提供服務的方便程度	3.94	3.78	3.99	4.05
服務效果	3.97	4.11	3.94	3.87
有效問卷分佈	1,008	101	689	218

註：滿意程度指標-1為最低，5為最高。標示底線數字為該類別得分最低的因素；標示粗體數字為得分最高的因素。

表六：「服務滿意度評估」16項細項滿意度分佈

細項 \ 滿意度	整體表現	牌照相關服務	旅遊諮詢服務	參觀與場地租借服務	
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	4.12	4.23	4.10	4.03
服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.18	3.06	3.38	3.10
	3. 旅遊局服務承諾的指標	<u>3.13</u>	3.02	<u>3.32</u>	<u>3.04</u>
	4. 等候接待所需的時間	3.58	3.15	3.73	3.86
	5. 所需手續的簡便程度	3.56	<u>3.01</u>	3.70	3.98
	6. 以公平方式提供服務	3.73	3.28	3.87	4.05
	7. 獲得資訊的清晰程度	4.10	4.17	4.09	4.03
	工作人員	8. 工作人員的服務態度	3.87	3.44	4.01
9. 工作人員的溝通技巧		3.78	3.34	4.02	3.99
10. 工作人員提供資訊的專業能力		3.63	3.17	3.91	3.81
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.11	3.94	4.09	4.32
	12. 接待地點的設施合適程度	4.01	3.84	3.97	4.22
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	3.68	3.09	3.75	4.21
	14. 取得資訊的容易程度	4.20	4.26	4.21	4.13
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.94	3.98	4.01	3.82
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	3.97	4.11	3.94	3.87
有效問卷分佈			101	689	218

註：滿意程度指標-1為最低，5為最高。標示底線數字為該類別得分最低的因素；標示粗體數字為得分最高的因素。

按表五資料，2013 年年度調查結果顯示，以“整體表現”來說，在 6 項主要因素中，以“整體服務表現”一項因素評分最高(4.12)，反映受訪者對旅遊局所提供的服務，整體上具有良好印象。相反，在 6 項主要因素中，以“服務內容”得分最低，為 3.55 分，而參考牌照相關服務、旅遊諮詢服務、參觀與場地租借服務的此項得分，這項評分都相對較低，故需要在這方面有待加強。

3. 與 2012 年同期主要因素滿意度結果比較

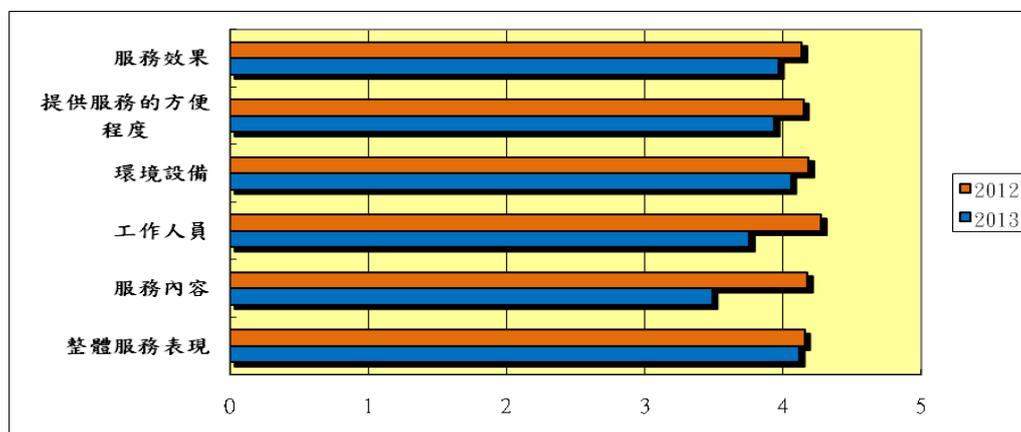
3.1 整體表現

按照表七，2013 與 2012 年 6 項主要因素滿意度變化情況顯示，旅遊局的“整體表現”方面，6 項主要因素比對去年都出現下降情況，當中以“服務內容”的因素降幅較多，下降 0.63，錄得 3.55，界乎一般至滿意程度，整體上，6 個主要因素都可貼近滿意程度。有關“整體表現”中各因素變動差距情況，可見於表八。

表七：比對去年 6 項主要因素滿意度變化情況

因素	平均滿意度			整體表現			牌照相關服務			旅遊諮詢服務			參觀與場地租借服務		
	2012	2013	變動	2012	2013	變動	2012	2013	變動	2012	2013	變動	2012	2013	變動
整體服務表現	4.16	4.12	▼0.04	4.30	4.23	▼0.07	4.07	4.10	▲0.03	4.12	4.03	▼0.09			
服務內容	4.18	3.55	▼0.63	4.27	3.28	▼0.99	4.08	3.68	▼0.40	4.20	3.68	▼0.52			
工作人員	4.28	3.76	▼0.52	4.29	3.32	▼0.97	4.18	3.98	▼0.20	4.37	3.99	▼0.38			
環境設備	4.19	4.06	▼0.13	4.17	3.89	▼0.28	4.14	4.03	▼0.11	4.27	4.27	0.00			
提供服務的方便程度	4.15	3.94	▼0.21	4.27	3.78	▼0.49	4.11	3.99	▼0.12	4.08	4.05	▼0.03			
服務效果	4.14	3.97	▼0.17	4.10	4.11	▲0.01	4.08	3.94	▼0.14	4.26	3.87	▼0.39			

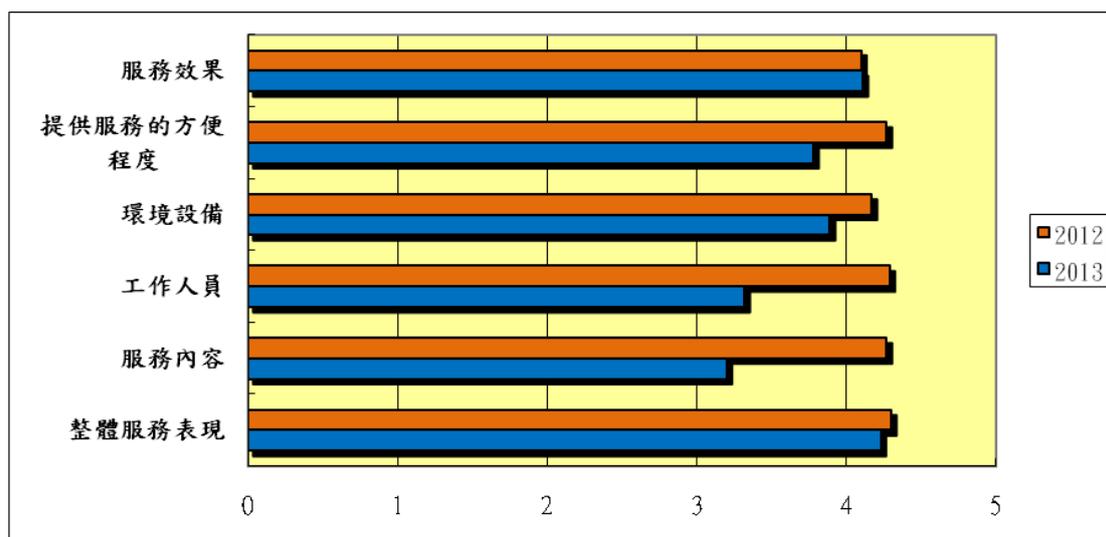
表八：整體表現



3.2 牌照相關服務

在牌照相關服務方面，6 項主要因素中，“服務效果”滿意度有所提升，上升 0.01，錄得 4.11 評分，屬於滿意程度，而餘下 5 項主要因素則出現下降情況，當中以“服務內容”降幅最多，下降 0.99，錄得 3.28 評分，界乎一般至滿意程度。有關各因素變動差距，見於表九。

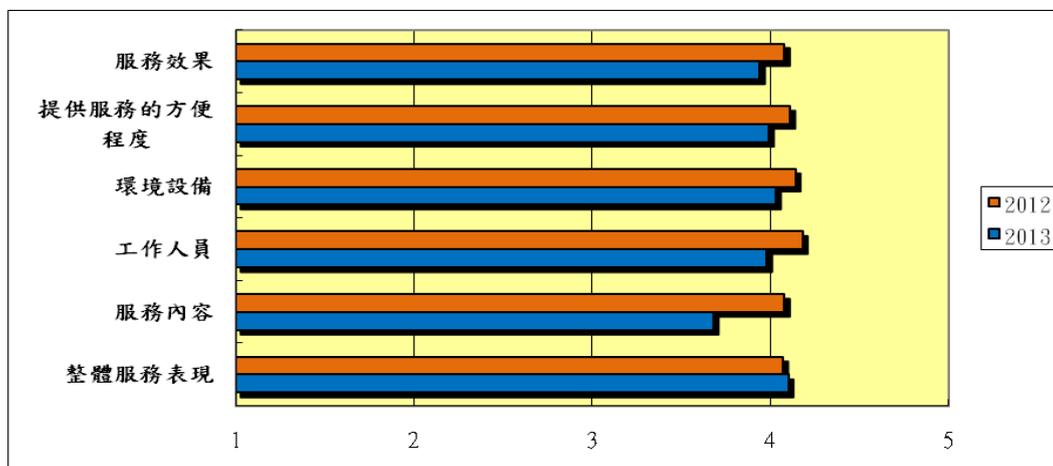
表九：牌照相關服務



3.3 旅遊諮詢服務

在旅遊諮詢服務方面，情況與“牌照相關服務”類似，在 6 項主要因素中，“整體服務表現”項目有所提升，上升 0.03，錄得 4.10 分，屬於滿意程度，而餘下 5 項主要因素則出現降幅，同樣地，“服務內容”下降幅度相對其他因素較多，下降 0.40，錄得 3.68 分，界乎一般至滿意程度。有關各因素變動差距，見於表十。

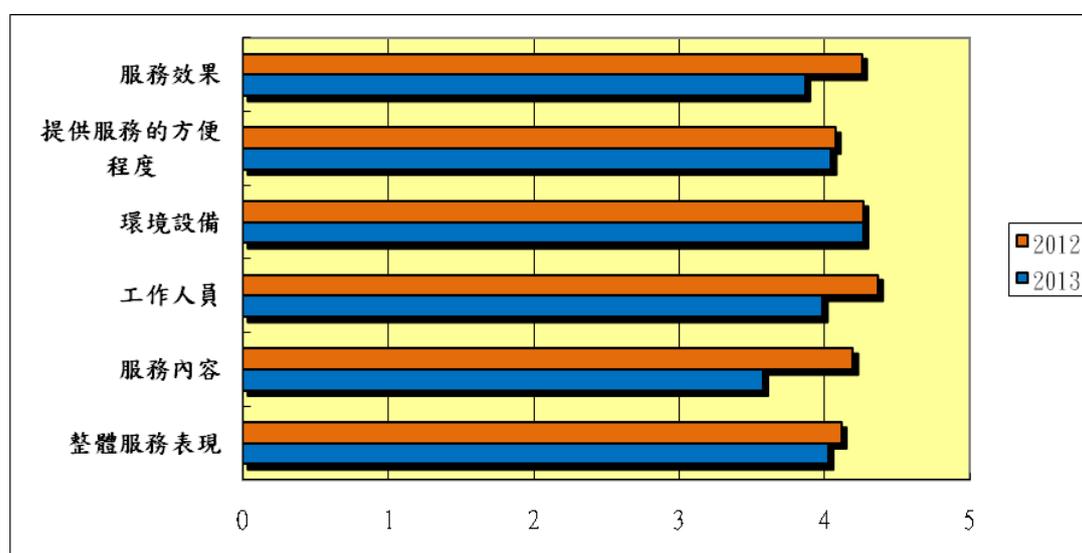
表十：旅遊諮詢服務



3.4 參觀與場地租借服務

參觀與場地租借服務，基本上，與去年相比，在 6 項主要因素中，其中 5 項出現降幅，下降最多為“服務內容”，下降 0.52，錄得 3.68 分，界乎一般至滿意程度，餘下的“環境設備”因素一項則與去年持平，錄得 4.27 分，屬於滿意程度。有關各因素變動差距，見於表十一。

表十一：參觀與場地租借服務



4. 與 2012 年同期細項滿意度結果比較

6 項主要因素由 16 項細項所組成，這部分將細化 6 項主要因素中所包含的細項作出分析，比對去年變化，而部分變化幅度較大的細項，可直接對所屬主要因素產生影響，分析每項因素中各細項的變化，有助了解構成主要因素變動的情況。每項主要因素所包括的細項，可詳見於表十二。

表十二：細項變化情況

	平均滿意度 細項	牌照相關服務			旅遊諮詢服務			參觀與場地租借服務		
		2012	2013	變動	2012	2013	變動	2012	2013	變動
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	4.30	4.23	▼0.07	4.07	4.10	▲0.03	4.12	4.03	▼0.09
服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	4.13	3.06	▼1.07	4.00	3.38	▼0.62	4.05	3.10	▼0.95
	3. 旅遊局服務承諾的指標	4.13	3.02	▼1.11	4.01	3.32	▼0.69	4.20	3.04	▼1.16
	4. 等候接待所需的時間	4.44	3.15	▼1.29	4.10	3.73	▼0.37	4.23	3.86	▼0.37
	5. 所需手續的簡便程度	4.32	3.01	▼1.31	4.10	3.70	▼0.40	4.20	3.98	▼0.22
	6. 以公平方式提供服務	4.27	3.28	▼0.99	4.11	3.87	▼0.24	4.27	4.05	▼0.22
	7. 獲得資訊的清晰程度	4.32	4.17	▼0.15	4.14	4.09	▼0.05	4.23	4.03	▼0.20
	工作人員	8. 工作人員的服務態度	4.36	3.44	▼0.92	4.19	4.01	▼0.18	4.45	4.16
9. 工作人員的溝通技巧		4.31	3.34	▼0.97	4.19	4.02	▼0.17	4.35	3.99	▼0.36
10. 工作人員提供資訊的專業能力		4.21	3.17	▼1.04	4.17	3.91	▼0.26	4.31	3.81	▼0.50
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.22	3.94	▼0.28	4.13	4.09	▼0.04	4.31	4.32	▲0.01
	12. 接待地點的設施合適程度	4.12	3.84	▼0.28	4.14	3.97	▼0.17	4.23	4.22	▼0.01
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	4.18	3.09	▼1.09	4.09	3.75	▼0.34	4.18	4.21	▲0.03
	14. 取得資訊的容易程度	4.40	4.26	▼0.14	4.14	4.21	▲0.07	4.06	4.13	▲0.07
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	4.22	3.98	▼0.24	4.10	4.01	▼0.09	4.00	3.82	▼0.18
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	4.10	4.11	▲0.01	4.08	3.94	▼0.14	4.26	3.87	▼0.39

4.1 牌照相關服務

在本年度調查中，針對牌照服務的分析，第2至5項，分別為“旅遊局服務承諾的內容”(-1.07)、“旅遊局服務承諾的指標”(-1.11)、“等候接待所需的時間”(-1.29)、“所需手續的簡便程度”(-1.31)細項降幅相對其他細項普遍較多，這些細項均為組成“服務內容”的元素，這些細項的下降，造成“服務內容”主項得分較低和降幅較多的原因。而“提供的服務符合預期的目的”細項表現則最好(+0.01)，反映旅遊局所提供的牌照服務符合使用者的預期目的。

4.2 旅遊諮詢服務

在旅遊諮詢服務方面，以“取得資訊的容易程度”細項獲得的評分最高(4.21)，亦比去年上升0.07，反映被訪者認同旅遊局提供了各種方便渠道向外界傳遞資訊。反之，評分較低的細項與牌照服務相類似，都是以第2至5項，分別為“旅遊局服務承諾的內容”(-0.62)、“旅遊局服務承諾的指標”(-0.69)、“等候接

待所需的時間”(-0.37)、“所需手續的簡便程度”(-0.40)細項降幅較多，其中以“旅遊局服務承諾的指標”的滿意度下降幅度最多(-0.69)，意味著被訪者冀望可在這方面有所提升。此外，這些細項的下降同樣地都構成主項“服務內容”下降幅度較多的原因之一。

4.3 參觀與場地租借服務

至於在參觀與場地租借服務方面，以第2及3細項，分別為“旅遊局服務承諾的內容”(-0.95)、“旅遊局服務承諾的指標”(-1.16)降幅較多，這亦是引致其主項“服務內容”出現較低滿意度的原因之一，反映無論在內容以至指標都有待調整。而表現較好的細項，分別有“服務環境的舒適程度”(4.32, +0.01)，“接待程序的方便程度”(4.21, +0.03)和“取得資訊的容易程度”(4.13, +0.07)。

5. 意見與建議

為進一步完善滿意度的調查工作，本年度除原有對市民和旅客進行調查外，更加入團體的訪問對象，當中尤其涉及跨部門的工作夥伴或團體使用者，使到調查的受訪意見更為全面。總結本年度的結果，縱然普遍評分都可界乎一般至滿意程度之間，但注意到本年度的滿意度較去年表現呈現下降情況，以涉及服務內容的因素降幅較為明顯。這些資料，有助旅遊局審視現時服務承諾內容與指標、簡化手續程序等方面的不足，建議可作為來年改善之參考依據。最後，透過持續地進行滿意度調查，監察各項服務質素的變化情況，貫徹不斷改善的目標。

■ 附錄 I：「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」的摘錄。

「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」(受訪者原文摘錄)	
●	工作人員在收文件時，應該檢查是否齊全，不要待市民離開後再致電補交。
●	first approach to them, assist them
●	no Portuguese
●	not so cold, should be colder
●	多設坐位
●	多設幾台電腦，座位
●	wifi 很難連
●	標示不清
●	少座位
●	增設洗手間
●	a little bit difficult to find
●	people should disinfect their hands when entering and leaving
●	成棟 building 門口太暗
●	此地方內應設洗手間路牌或指示，也應加設座位
●	沒有椅子，沒有指示，很困難發現
●	的士難截，巴士又多人。為旅客帶來不便，希望有關部門能改善
●	員工應該更快去幫助等待的旅客

附錄 II：調查問卷問題的含義

為確保調查員具有統一的認知，以便在有需要時，向受訪者解釋問題的含義，才能獲得反映事實的數據。以下是問卷中第 1 至 16 題問題的解釋。

問題	含義
1. 旅遊局的整體服務水平	意指綜合部門提供服務的各方面，以及其他一切令服務使用者認為影響其評價的因素之後，服務使用者是否滿意部門的整體服務表現。
2. 旅遊局服務承諾的內容	意指部門所推行的服務承諾範圍能否令服務使用者滿意。
3. 旅遊局服務承諾的指標	意指部門承諾的服務指標能否令服務使用者滿意。
4. 等候接待所需的時間	意指在要求、申請或查詢服務時所需的等候或輪候時間，或由提供服務要求到最後獲取服務所需的等候或輪候時間，服務使用者是否認為合理。
5. 所需手續的簡便程度	意指在服務過程中，服務使用者需要進行的手續，如填寫表格、遞交文件或證明、支付款項等，是否令服務使用者感到簡單快捷。
6. 以公平方式提供服務	意指部門是否以平等或相同的原則、方式或手法對待各位服務使用者。
7. 獲得資訊的清晰程度	意指部門提供的資訊能夠令服務使用者清楚明白。
8. 工作人員的服務態度	意指工作人員所採用的說話語氣、身體語言、表現行為等，是否令服務使用者滿意。
9. 工作人員的溝通技巧	意指工作人員與服務使用者之間的溝通是否良好，包括身體語言、說話語言等。
10. 工作人員提供資訊的專業能力	意指工作人員能否提供服務使用者所需要的資訊。
11. 服務環境的舒適程度	意指部門的內部裝修、佈置和擺設是否令服務使用者帶來侷促、不安或緊張的感覺，還是令服務使用者感到處身於一個自在、舒適的環境。
12. 接待地點的設施合適程度	意指在部門內供公眾使用的設施、如等候座位、指示牌、廣播系統、洗手間、飲水機等，是否令服務使用者滿意。
13. 接待程序的方便程度	意指部門在接待服務使用者時，程序是否簡便，例如：取票叫號或排隊等候方式等。
14. 取得資訊的容易程度	意指服務使用者能否容易地獲取部門的資訊，例如透過親臨、電話查詢或透過網上獲取等。
15. 前往提供服務地點的便捷程度	意指部門所設置的服務地點，或服務使用者需要前往服務地點時，是否方便。
16. 提供的服務符合預期的目的	意指部門提供的服務是否符合服務使用者心中所想的期望。