



澳門特區政府旅遊局服務承諾 公眾滿意度評估調查



2010

目錄

1. 基本特徵.....	1
表一： 性別分佈	
表二： 市民與旅客分佈	
表三： 年齡分佈	
表四： 旅客分佈表	
2. 2010 年滿意度調查結果.....	2
表五： 「公眾滿意度評估」6 項主要因素滿意度分佈	
表六： 「公眾滿意度評估」16 項細項滿意度分佈	
3. 與 2009 年同期主要因素滿意度結果比較.....	4
3.1 整體表現的變化	
3.2 發出執照處的變化	
3.3 旅遊諮詢處的變化	
3.4 旅遊活動中心的變化	
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： 發出執照處	
表十： 旅遊諮詢處	
表十一： 旅遊活動中心	
4. 與 2009 年同期細項滿意度結果比較.....	7
4.1 發出執照處的變化	
4.2 旅遊諮詢處的變化	
4.3 旅遊活動中心的變化	
表十二： 比對去年各細項變化情況	
附錄 I： 各受訪單位獲得「非常不滿意」或「不滿意」評分的指標 及其原因.....	9
附錄 II： 其他意見.....	10
附錄 III： 調查問卷問題的含義.....	12

服務承諾—公眾滿意度評估調查 (2010)

1. 基本特徵

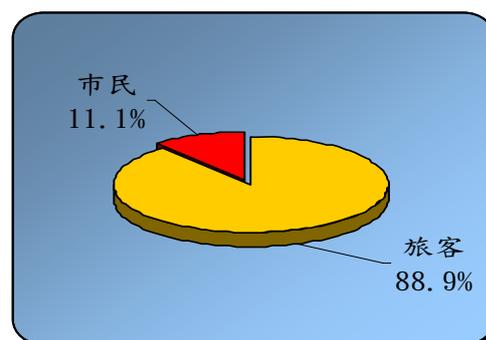
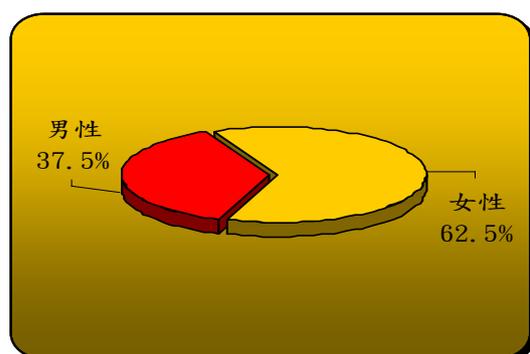
2010 年 6 至 7 月期間，旅遊局在轄下 3 個單位進行了公眾滿意度評估調查，成功訪問了 1029 名親臨使用旅遊局服務的公眾。透過問卷形式收集公眾(包括市民及旅客)對發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心 3 個單位的意見，以 16 項基本細項歸納為方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果及整體服務 6 項主要因素，作為測量及全面檢討公眾對旅遊局的服務滿意程度。另外，藉着調查取得公眾對旅遊局基本服務的意見，為持續改善旅遊局服務提供指引，以下各圖表資料反映這次受訪對象的基本特徵：

表一：性別分佈

男性	女性	受訪總數
386	643	1029
37.5%	62.5%	100.0%

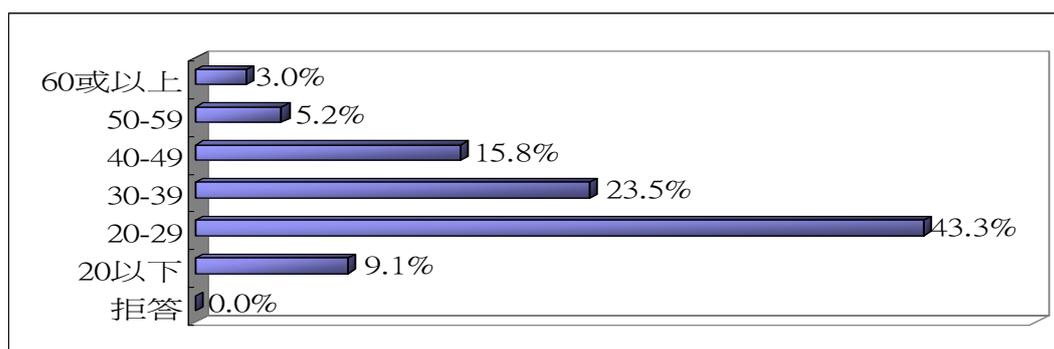
表二：市民與旅客分佈

旅客	市民	受訪總數
915	114	1029
88.9%	11.1%	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
0	94	446	242	163	53	31	1029
--%	9.1%	43.3%	23.5%	15.8%	5.2%	3.0%	100.0%



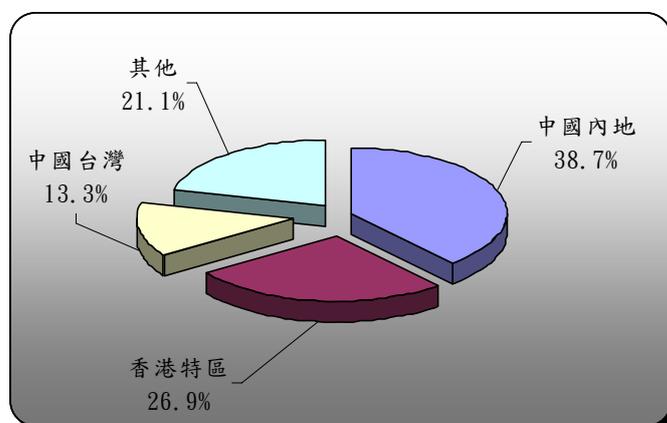
在 1029 名受訪者當中，以女性居多，約佔 62.5%，而男性為 37.5%。年齡分佈主要集中於 20 至 29 歲之間，佔總體約 43.3%。由於這次服務承諾滿意度調查包括市民及旅客兩種對象，而按調查結果顯示，主要受訪者為旅客，約佔 88.9%，其餘的 11.1% 為本澳市民。在旅客部分中，按表四所示，旅客分佈主要以中國內地旅客(38.7%)為主，其次為香港特區旅客 (26.9%)，以及中國台灣旅客(13.3%)，而較為零散的客源地旅客則歸納為「其他」類別，並詳列於下表中。

表四：旅客分佈表

中國內地	香港特區	中國台灣	其他(註)	總數
354	246	122	193	915
38.7%	26.9%	13.3%	21.1%	100.0%

其他(註)：總數=193 位

新加坡	22	澳洲	17	泰國	6	西班牙	3	墨西哥	1
菲律賓	21	日本	13	加拿大	5	蘇格蘭	2	俄羅斯	1
馬來西亞	20	印度	12	德國	4	阿聯酋	2	巴西	1
美國	18	英國	9	法國	4	新西蘭	2	瑞士	1
韓國	17	印尼	6	葡萄牙	3	芬蘭	2	挪威	1



2. 2010 年滿意度調查結果

第一部分資料描述了受訪者的基本特徵，以下部分將對受訪單位(發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心)於 2010 年度調查期間得出的服務承諾滿意度結果作出分析，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)及歸納為 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：「公眾滿意度評估」6 項主要因素滿意度分佈

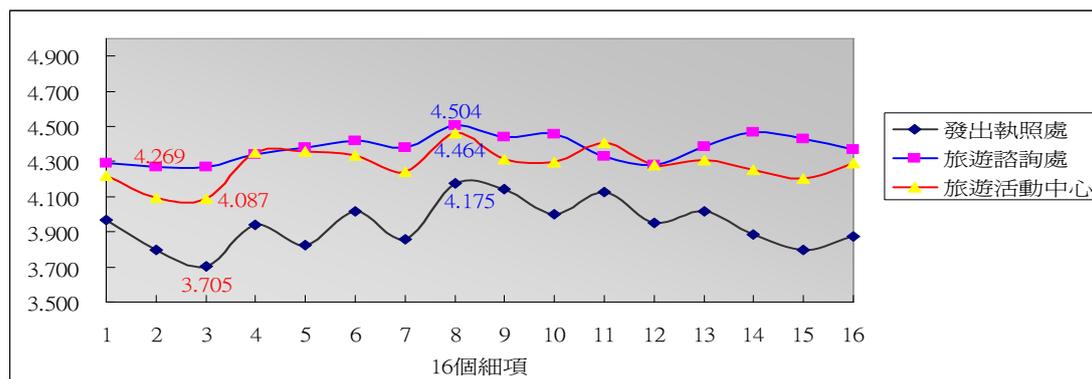
因素 \ 滿意度	整體表現	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心
整體服務方面	<u>4.242</u>	3.968	<u>4.289</u>	<u>4.221</u>
服務內容	4.273	<u>3.856</u>	4.343	4.244
工作人員	<u>4.401</u>	<u>4.106</u>	<u>4.468</u>	<u>4.357</u>
環境設備	4.305	4.040	4.306	4.344
提供服務的方便程度	4.326	3.899	4.429	4.254
服務效果	4.309	3.871	4.370	4.293
有效問卷分佈	1029	63	550	416

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為受訪單位得分最低的因素；標示底色數字為得分最高的因素。

表六：「公眾滿意度評估」16 項細項滿意度分佈

細項 \ 滿意度	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心	
整體服務表現	3.968	4.289	4.221	
服務內容	1. 旅遊局的整體服務水平	3.968	4.289	4.221
	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.794	<u>4.269</u>	4.094
	3. 旅遊局服務承諾的指標	<u>3.705</u>	4.271	<u>4.087</u>
	4. 等候接待所需的時間	3.937	4.339	4.353
	5. 所需手續的簡便程度	3.825	4.380	4.359
	6. 以公平方式提供服務	4.016	4.417	4.334
	7. 獲得資訊的清晰程度	3.857	4.380	4.240
工作人員	8. 工作人員的服務態度	<u>4.175</u>	<u>4.504</u>	<u>4.464</u>
	9. 工作人員的溝通技巧	4.143	4.442	4.313
	10. 工作人員提供資訊的專業能力	4.000	4.457	4.296
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.127	4.329	4.409
	12. 接待地點的設施合適程度	3.952	4.282	4.279
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	4.016	4.387	4.305
	14. 取得資訊的容易程度	3.887	4.469	4.252
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.794	4.431	4.205
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	3.871	4.370	4.293
有效問卷分佈	63	550	416	

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為受訪單位得分最低的因素；標示底色數字為得分最高的因素。



按表五資料，2010 年年度調查顯示，旅遊諮詢處及旅遊活動中心在 6 項主要因素中，“整體服務方面”這項主要因素中得分最低，分別為 4.289 及 4.221；而發出執照處則在“服務內容”因素中得分最低，為 3.856。另外，發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心在 6 項主要因素中，都以“工作人員”因素得分最高，分別為 4.106、4.468 及 4.357。

按表六的細分項資料，發出執照處及旅遊活動中心在 16 項細項中，第 3 項“旅遊局服務承諾的指標”細項錄得最低分數，分別為 3.705 及 4.087；旅遊諮詢處則在第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”細項錄得最低分數為 4.269。至於三者得分最高的細項同樣是第 8 項“工作人員的服務態度”細項，錄得最高分數分別為 4.175、4.504 及 4.464。

3. 與 2009 年同期主要因素滿意度結果比較

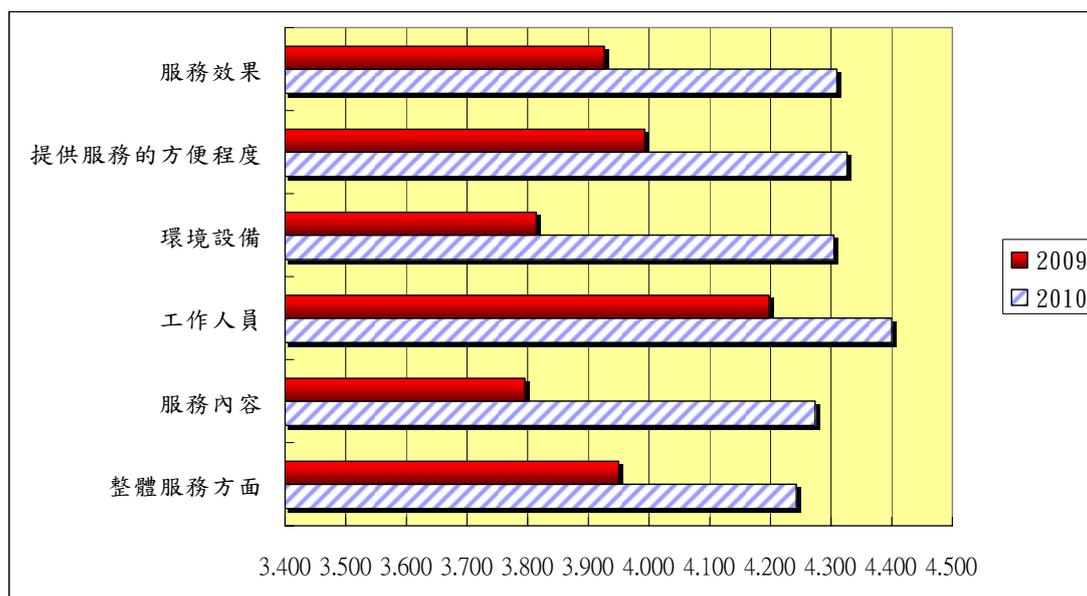
3.1 整體表現的變化

按照表七，2010 與 2009 年 6 項主要因素滿意度變化情況顯示，在整體表現上，6 項主要因素比對去年均出現顯著提升，其中提升幅度最大的因素為“環境設備”方面，有 0.491 上升。升幅最小的因素-“工作人員”也有 0.203 提升。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			發出執照處			旅遊諮詢處			旅遊活動中心		
	2009	2010	變動	2009	2010	變動	2009	2010	變動	2009	2010	變動
整體服務方面	3.951	4.242	▲+0.291	3.962	3.968	▲+0.006	3.874	4.289	▲+0.415	4.114	4.221	▲+0.107
服務內容	3.796	4.273	▲+0.477	3.796	3.856	▲+0.060	3.633	4.343	▲+0.710	4.145	4.244	▲+0.099
工作人員	4.198	4.401	▲+0.203	4.072	4.106	▲+0.034	4.206	4.468	▲+0.262	4.324	4.357	▲+0.033
環境設備	3.814	4.305	▲+0.491	4.038	4.040	▲+0.002	3.730	4.306	▲+0.576	3.750	4.344	▲+0.594
提供服務的方便程度	3.992	4.326	▲+0.334	3.854	3.899	▲+0.045	4.002	4.429	▲+0.427	4.124	4.254	▲+0.130
服務效果	3.926	4.309	▲+0.383	3.962	3.871	▼-0.091	3.831	4.370	▲+0.539	4.100	4.293	▲+0.193

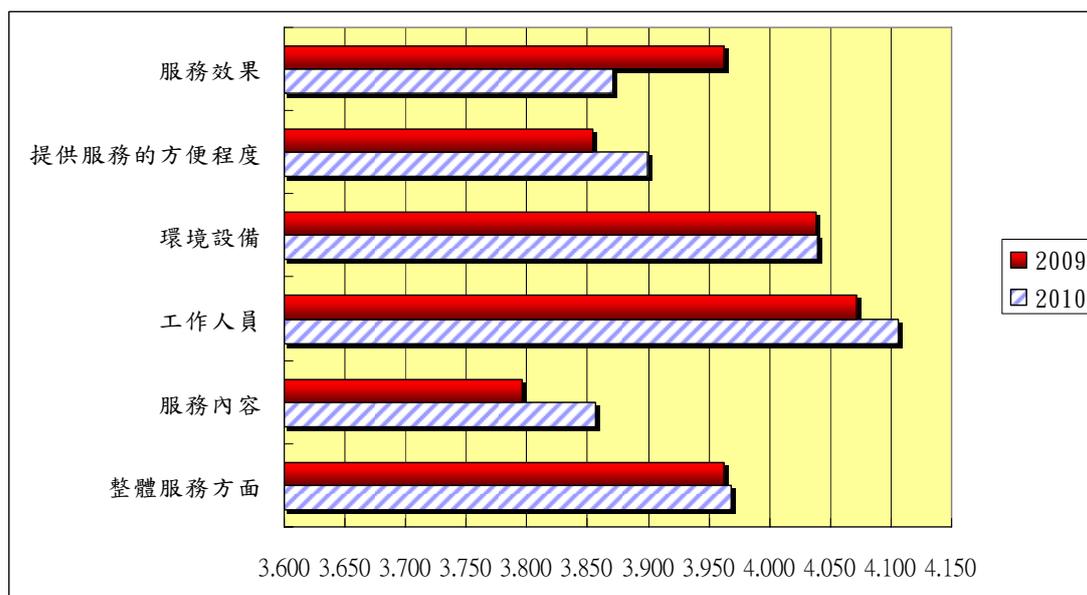
表八：整體表現



3.2 發出執照處的變化

這次受訪的 3 個附屬單位方面，對比去年結果，發出執照處在 6 項主要因素中只有“服務效果”因素出現下降現象，降幅為-0.091，而其餘的 5 項則出現全部正增幅，當中提升最多的主要因素為“服務內容”，升幅達 0.060。有關各因素變動差距，見於表九。

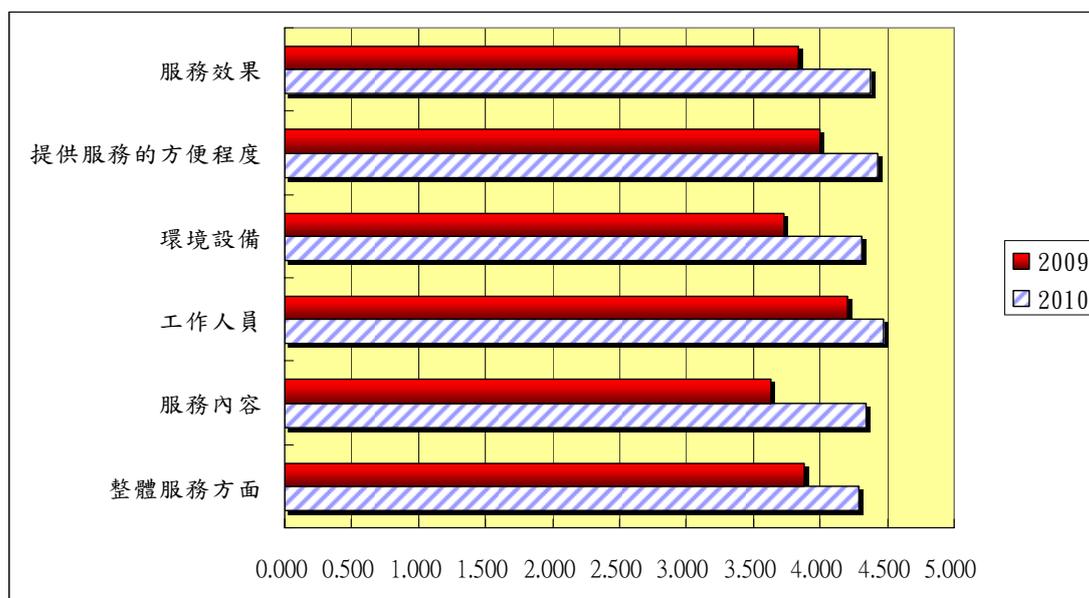
表九：發出執照處



3.3 旅遊諮詢處的變化

旅遊諮詢處在 6 項主要因素滿意度中，全部因素都有所提升，其中升幅最突出的因素—“服務內容”有達 0.710 升幅。而相對改善較小的因素—“工作人員”亦有 0.262 的增加。有關各因素變動差距，見於表十。

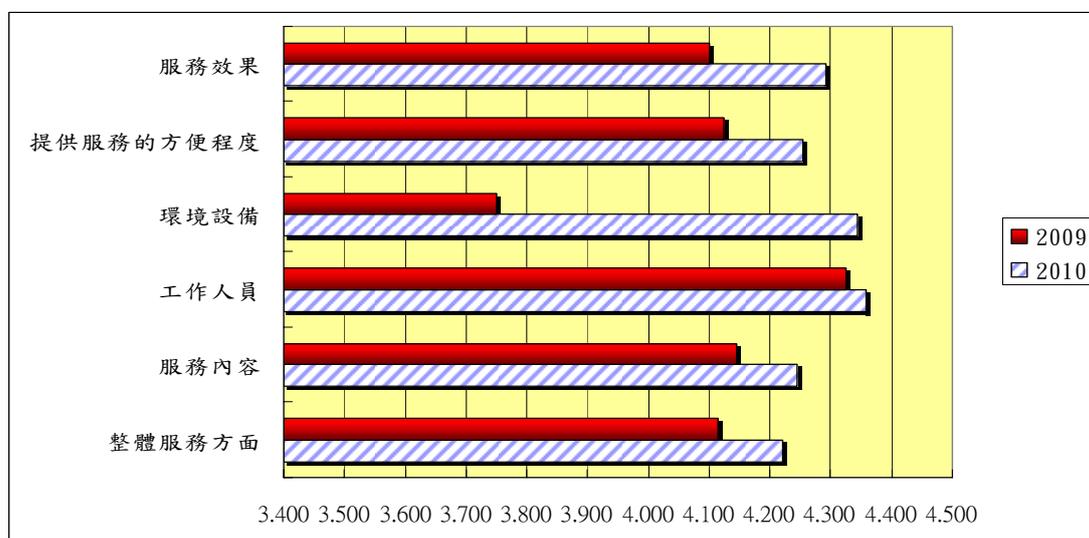
表十：旅遊諮詢處



3.4 旅遊活動中心的變化

2010 年對比 2009 年的滿意度結果，旅遊活動中心的滿意度表現全都有所提高，當中改善較為明顯的是“環境設備”因素，升幅達 0.594，而最小升幅因素是“工作人員”方面，但亦有 0.033 提高。有關各因素變動差距，見於表十一。

表十一：旅遊活動中心



4. 與 2009 年同期細項滿意度結果比較

第 3 點已對 6 項主要因素，分別為整體服務表現、服務內容、工作人員、環境設備、提供服務的方便程度和服務效果作出比較。這部分將細化 6 項主要因素中所包含的細項作出分析，各自比對 2009 年度的變化，部分變化幅度較大的細項，可導致所屬主要因素產生直接影響，分析每項因素中各細項的變化，有助了解為何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：比對去年各細項變化情況

平均滿意度 細項	發出執照處			旅遊諮詢處			旅遊活動中心		
	2009	2010	變動	2009	2010	變動	2009	2010	變動
整體服務表現									
1. 旅遊局的整體服務水平	3.962	3.968	▲+0.006	3.874	4.289	▲+0.415	4.114	4.221	▲+0.107
服務內容									
2. 旅遊局服務承諾的內容	3.671	3.794	▲+0.123	3.640	4.269	▲+0.629	4.143	4.094	▼-0.049
3. 旅遊局服務承諾的指標	3.653	3.705	▲+0.052	3.617	4.271	▲+0.654	4.129	4.087	▼-0.042
4. 等候接待所需的時間	3.962	3.937	▼-0.025	3.647	4.339	▲+0.692	4.214	4.353	▲+0.139
5. 所需手續的簡便程度	3.833	3.825	▼-0.008	3.587	4.380	▲+0.793	4.200	4.359	▲+0.159
6. 以公平方式提供服務	3.870	4.016	▲+0.146	3.627	4.417	▲+0.790	4.200	4.334	▲+0.134
7. 獲得資訊的清晰程度	3.779	3.857	▲+0.078	3.680	4.380	▲+0.700	3.986	4.240	▲+0.254
工作人員									
8. 工作人員的服務態度	4.089	4.175	▲+0.086	4.212	4.504	▲+0.292	4.400	4.464	▲+0.064
9. 工作人員的溝通技巧	4.114	4.143	▲+0.029	4.205	4.442	▲+0.237	4.343	4.313	▼-0.030
10. 工作人員提供資訊的專業能力	4.013	4.000	▼-0.013	4.203	4.457	▲+0.254	4.229	4.296	▲+0.067
環境設備									
11. 服務環境的舒適程度	4.063	4.127	▲+0.064	3.738	4.329	▲+0.591	3.786	4.409	▲+0.623
12. 接待地點的設施合適程度	4.013	3.952	▼-0.061	3.723	4.282	▲+0.559	3.714	4.279	▲+0.565
提供服務的方便程度									
13. 接待程序的方便程度	3.974	4.016	▲+0.042	3.963	4.387	▲+0.424	4.114	4.305	▲+0.191
14. 取得資訊的容易程度	3.896	3.887	▼-0.009	4.025	4.469	▲+0.444	4.129	4.252	▲+0.123
15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.692	3.794	▲+0.102	4.019	4.431	▲+0.412	4.129	4.205	▲+0.076
服務效果									
16. 提供的服務符合預期的目的	3.962	3.871	▼-0.091	3.831	4.370	▲+0.539	4.100	4.293	▲+0.193

4.1 發出執照處的變化

在 2010 年滿意度調查中發現，發出執照處在比對去年 16 項細項時，部分細項出現下降情況，當中下降幅度較大的細項為第 16 項“提供的服務符合預期的目的”，降幅有-0.091。反之，在所有提升的細項中，改善較大的細項為第 6 項“以公平方式提供服務”，升幅達 0.146。這與第 3.2 點(發出執照處的變化)提述的情況一致，下降幅度最多的第 16 項“提供的服務符合預期的目的”正正是造成“服務效果”主要因素下降幅度最多的原因；而升幅最高的第 6 項“以公平方式

提供服務”細項，同樣地構成對應的“服務內容”主要因素成為其中升幅最高的因素。

4.2 旅遊諮詢處的變化

旅遊諮詢處在比對去年 16 項細項後，全部細項都呈現顯著性提升，當中提升最多的細項為第 5 項“所需手續的簡便程度”，升幅達 0.793，就算升幅較小的第 9 項“工作人員的溝通技巧”細項，亦有 0.237 升幅。正如上文提述，這些細項變化，很大程度直接反映到 6 項主要因素中，對應第 3.3 點(旅遊諮詢處的變化)情況來看，相應地反映在“服務內容”主要因素的升幅最大，而“工作人員”因素相對地較小。

4.3 旅遊活動中心的變化

旅遊活動中心比對去年 16 項細項後，大部分細項都呈現提升表現，當中只有 3 項細項有下降情況，下降幅度較大為第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”，降幅為 -0.049。而在所有上升的細項中，升幅最顯著為第 11 項“服務環境的舒適程度”，升幅達 0.623。按 16 項細項表現情況，反映出第 3.4 點(旅遊活動中心的變化)主要因素變動原因，在於第 11 細項“服務環境的舒適程度”表現大幅提升，導致“環境設備”主要因素同樣地成為表現最好的主要因素。但下降最大的第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”(-0.049)就並未對“服務內容”這項主要因素構成較大影響，原因在於同屬該因素下的其他細項的有所提升，對該細項產生抵消作用。

最後，這次調查結果將作為旅遊局 2011 年改善服務的一個基礎參考依據，並持續地透過同樣的方式監察服務承諾的狀況變化，貫徹不斷進行改善的目標。

■ 附錄 I：各受訪單位獲得「非常不滿意」或「不滿意」評分的指標及其原因。

受訪單位	非常不滿意	不滿意	「非常不滿意」或「不滿意」的原因節錄
發出執照處 (問卷數：63)	3	13	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務承諾的內容不清晰 ● 等候時間長 ● 手續複雜 ● 缺乏洗手間, 不方便市民 ● 之前在議事亭前地比較方便些 ● 泊車麻煩 ● 達不到預期的要求
旅遊諮詢處 (問卷數：550)	4	38	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有指出原因。
旅遊活動中心 (問卷數：416)	1	23	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有指出原因。

■ 附錄 II：其他意見。

受訪單位	受訪者意見
發出執照處	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務時間可以由早上 9:00~17:45，中午不休息，方便市民。 ● 希望可以建立多一些車位供前來辦手續的市民泊車。
旅遊諮詢處	<ul style="list-style-type: none"> ● 多一點巴士路線資料, 因遊客在<<澳門指南>>裏找不到所需的資料, 而問到工作人員, 她也不能提供足夠的資料, 讓遊客不知道如何去到目的地。 ● The sign can be lower, sometime the tourists miss the places because the sign sets too high. ● Toilets bigger would be better, and the air-conditioner can be colder and have some seats for tourists to rest. ● 地圖詳細多一些 ● 希望有一日遊的推介, 讓遊客更清楚及有計劃去遊澳門。 ● It can have a guide book to talk about all the bus route to go to all the heritage sites, and it can provide some seats in here for tourists to rest, the facilities is not enough, may be it can improve. ● 地點指示可以清晰一點, 有一個大標誌表明旅遊中心的位置, 有點難找到。 ● The sign can be more clear and have some place for sit. ● The staff is funny. ● Cannot find the MGTO' s Visitors Information. ● The road sign can be more English instructions because there are many uses the Portuguese. It is not convenient for tourists. ● 街名希望再細緻些。 ● 出名的店舖希望能在地圖上顯示出來。 ● 設電腦讓遊客可自由查詢。 ● All is good. ● 設置椅子給遊客等候會更好。 ● 服務台可以大一點, 人手就多一些。 ● 接待處/咨詢處不太顯眼。 ● 如果旅遊詢問處設在中間會更好。 ● 可每季定下旅遊專題吸引旅行。 ● Promote more local flavors to the tourists. To list Muslim Helal Restaurant for tourist from Malaysia, Singapore, Indonesia, Pokyta and middle East as well from China ● 在入境大堂出口無指示到旅遊詢問處。 ● 旅遊名勝多一些橈和有蓋的休息坐位設施。 ● More public toilet. ● More information via website. ● More information about eating in the map.

受訪單位	受訪者意見
	<ul style="list-style-type: none"> ● Drinking water stations to be made available for tourist. ● 旅遊景點的路牌指示比較少，增加指示文字，公共車報站時可增報景點名稱。
<p>旅遊活動中心</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 非常好。 ● 免費不錯，需要宣傳多些。 ● 光線不足。 ● 指示牌字型大小少，燈光太暗。 ● 葡萄酒紀錄片可配英語/加字幕。 ● 增加服務人員普通話水平。 ● If there are more signs and description in English/Japanese will be much better. ● 設置座位。 ● 冷氣不足。 ● 希望賽車可玩多過一次，因為遊客不是經常來。 ● 免費入場，不過希望試酒券能在試酒處直銷代理，免麻煩。 ● 指引不夠和語言不通。 ● 請設立免費查詢電話。 ● 燈光比較暗. eg: 酒窖。

■ 附錄 III：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。