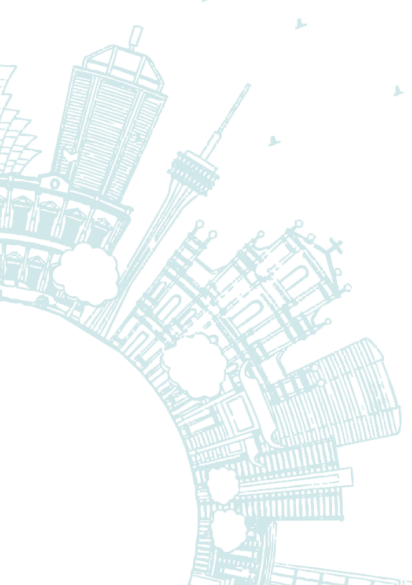


A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, bridges, and a lighthouse, arranged in a circular pattern around the word "Macau".

Macau

2021 年 旅遊局服務滿意度調查報告

A smaller, light blue graphic in the bottom left corner showing a cluster of buildings and a lighthouse, similar in style to the main circular graphic.

提交機構：易研方案

調查簡介

調查目的：評估旅遊局服務水準以協助制定改善措施

調查時期

調查時期：2021 年 9 月 6 日至 11 月 7 日

調查計劃簡介

- 調查標的：旅遊局提供的對外服務 (包括已推行服務承諾及未推行服務承諾的服務)，包括旅遊諮詢、牌照相關服務、場地租用、活動資助申請、報讀培訓課程、旅遊統計資料查詢、對旅遊業界的建議/投訴等等。
- 調查對象：使用旅遊局相關服務之澳門市民、訪澳旅客及團體代表/公司職員。是次研究共收集了 1,191 份有效問卷。
- 調查方法：本次調查採用問卷調查法，主要使用面對面訪問，輔以網上問卷、郵寄問卷及電話訪問收集服務使用者的意見。

服務滿意度

整體服務滿意度統計分析表

調查因素	分項內容	整體服務	
		滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.37	4.38
	專業程度		4.31
	儀表外觀		4.38
	服務態度		4.43
環境	方便程度	4.24	4.11
	環境舒適度		4.36
配套設施	硬件設備	4.30	4.29
	清晰指示		4.28
	場所配套		4.26
	場所安全性		4.40
	場所支援性措施		4.30
程序手續	流程順暢	4.31	4.32
	服務效率		4.33
	服務效果		4.34
	公平性		4.28
服務資訊	足夠性	4.04	3.89
	取得資訊的便捷性		3.96
	取得資訊的準確性		4.12
	取得資訊的實用性		4.09
	資訊的保密性		4.19
服務保證	服務承諾全面性	4.05	4.06
	服務承諾指標明確性		4.12
	服務承諾指標滿意度		4.15
	表達意見的渠道		3.97
電子服務	電子服務需要性	3.93	4.01
	電子服務方便性		4.02
	電子服務安全性		4.01
	電子服務足夠性		3.90
	電子服務交流渠道足夠性		3.90
績效信息	足夠性	3.93	3.94
	信息的開放性		3.92
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.20	4.20
整體服務滿意度		4.21	4.21

註：滿意度平均數中，以綠色表示評分最高者，紅色表示評分最低者。

2021 年旅遊局調查結果顯示，受訪者對「整體服務」的整體服務滿意度為 4.21 分，九項調查因素及整體服務滿意度評分平均值中，除「電子服務」和「績效信息」外均達 4 分以上的滿意水平，顯示受訪者普遍滿意旅遊局提供的各項服務。九項調查因素滿意度評分由高到低依次為：「人員服務」(4.37 分)、「程序手續」(4.31 分)、「配套設施」(4.30 分)、「環境」(4.24 分)、「服務整合」(4.20 分)、「服務保證」(4.05 分)、「服務資訊」(4.04 分)、「電子服務」(3.93 分)、「績效信息」(3.93 分)。各分項內容中，「人員服務」的「服務態度」(4.43 分)滿意度評分相對最高，「服務資訊」的「服務資訊的足夠性」(3.89 分)評分相對最低。

一般公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	一般公共服務	
		滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.30	4.30
	專業程度		4.24
	儀表外觀		4.32
	服務態度		4.37
環境	方便程度	4.33	4.21
	環境舒適度		4.45
配套設施	硬件設備	4.31	4.30
	清晰指示		4.27
	場所配套		4.32
	場所安全性		4.44
	場所支援性措施		4.27
程序手續	流程順暢	4.23	4.23
	服務效率		4.23
	服務效果		4.26
	公平性		4.22
服務資訊	足夠性	3.98	3.83
	取得資訊的便捷性		3.89
	取得資訊的準確性		4.08
	取得資訊的實用性		4.04
	資訊的保密性		4.12
服務保證	服務承諾全面性	4.04	4.07
	服務承諾指標明確性		4.13
	服務承諾指標滿意度		4.16
	表達意見的渠道		3.92
電子服務	電子服務需要性	3.89	4.00
	電子服務方便性		4.00
	電子服務安全性		3.95
	電子服務足夠性		3.83
	電子服務交流渠道足夠性		3.86
績效信息	足夠性	3.89	3.89
	信息的開放性		3.89
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.18	4.18

註：以綠色表示評分相對最高者，而紅色表示評分相對最低者。

監督、審批及執法性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	監督、審批及執法性公共服務	
		滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.56	4.59
	專業程度		4.50
	儀表外觀		4.54
	服務態度		4.61
環境	方便程度	4.14	4.01
	環境舒適度		4.26
配套設施	硬件設備	4.32	4.31
	清晰指示		4.35
	場所配套		4.20
	場所安全性		4.38
	場所支援性措施		4.36
程序手續	流程順暢	4.52	4.54
	服務效率		4.57
	服務效果		4.54
	公平性		4.44
服務資訊	足夠性	4.19	4.05
	取得資訊的便捷性		4.13
	取得資訊的準確性		4.25
	取得資訊的實用性		4.24
	資訊的保密性		4.34
服務保證	服務承諾全面性	4.06	4.06
	服務承諾指標明確性		4.13
	服務承諾指標滿意度		4.15
	表達意見的渠道		3.99
電子服務	電子服務需要性	4.01	4.04
	電子服務方便性		4.10
	電子服務安全性		4.22
	電子服務足夠性		4.00
	電子服務交流渠道足夠性		3.97
績效信息	足夠性	4.04	4.09
	信息的開放性		4.01
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.20	4.20
整體服務滿意度		4.31	4.31

註：以綠色表示評分相對最高者，而紅色表示評分相對最低者。

福利性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	福利性公共服務	
		滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.38	4.31
	專業程度		4.38
	儀表外觀		-
	服務態度		4.44
環境	方便程度	-	-
	環境舒適度		-
配套設施	硬件設備	-	-
	清晰指示		-
	場所配套		-
	場所安全性		-
	場所支援性措施		-
程序手續	流程順暢	4.20	4.19
	服務效率		4.25
	服務效果		4.25
	公平性		4.13
服務資訊	足夠性	3.91	3.81
	取得資訊的便捷性		3.81
	取得資訊的準確性		3.94
	取得資訊的實用性		4.00
	資訊的保密性		4.00
服務保證	服務承諾全面性	3.75	4.00
	服務承諾指標明確性		3.80
	服務承諾指標滿意度		4.11
	表達意見的渠道		3.75
電子服務	電子服務需要性	3.82	3.86
	電子服務方便性		4.00
	電子服務安全性		4.00
	電子服務足夠性		3.83
	電子服務交流渠道足夠性		3.83
績效信息	足夠性	3.66	3.56
	信息的開放性		3.73
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.13	4.13

註：以綠色表示評分相對最高者，而紅色表示評分相對最低者。

滿意度調查趨勢分析

整體服務滿意度的趨勢分析（與去年比較的變化）

調查因素	分項內容	2021 年 (本年)		2020 年 (去年)		2021 年相對 2020 年變幅	
		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	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.37	4.38	4.17	4.12	+0.20	+0.26
	專業程度		4.31		4.13		+0.18
	儀表外觀		4.38		4.19		+0.19
	服務態度		4.43		4.22		+0.21
環境	方便程度	4.24	4.11	4.12	4.10	+0.12	+0.01
	環境舒適度		4.36		4.14		+0.22
配套設施	硬件設備	4.30	4.29	4.04	4.02	+0.26	+0.27
	清晰指示		4.28		4.01		+0.27
	場所配套		4.26		4.00		+0.26
	場所安全性		4.40		4.19		+0.21
	場所支援性措施		4.30		4.00		+0.30
程序手續	流程順暢	4.31	4.32	4.14	4.14	+0.17	+0.18
	服務效率		4.33		4.14		+0.19
	服務效果		4.34		4.15		+0.19
	公平性		4.28		4.14		+0.14
服務資訊	足夠性	4.04	3.89	4.05	4.03	-0.01	-0.14
	取得資訊的便捷性		3.96		3.99		-0.03
	取得資訊的準確性		4.12		4.04		+0.08
	取得資訊的實用性		4.09		4.03		+0.06
	資訊的保密性		4.19		4.16		+0.03
服務保證	服務承諾全面性	4.05	4.06	4.07	4.08	-0.02	-0.02
	服務承諾指標明確性		4.12		4.07		+0.05
	服務承諾指標滿意度		4.15		4.09		+0.06
	表達意見的渠道		3.97		4.02		-0.05
電子服務	電子服務需要性	3.93	4.01	3.94	3.95	-0.01	+0.06
	電子服務方便性		4.02		3.97		+0.05
	電子服務安全性		4.01		3.94		+0.07
	電子服務足夠性		3.90		3.95		-0.05
	電子服務交流渠道足夠性		3.90		3.90		0.00
績效信息	足夠性	3.93	3.94	3.96	3.97	-0.03	-0.03
	信息的開放性		3.92		3.95		-0.03
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.20	4.20	3.96	3.96	+0.24	+0.24
整體服務滿意度		4.21	4.21	4.11	4.11	+0.10	+0.10

總結及改善建議

2021 年整體服務滿意度評分為 4.21 分，當中以「人員服務」(4.37 分) 的評分相對最高，「電子服務」(3.93 分)及「績效信息」(3.93 分)的評分相對最低。三大類別(一般公共服務、監督、審批及執法性公共服務和福利性公共服務)之九項調查因素及整體服務滿意度的滿意度平均值均接近或高於 4 分的滿意水平，顯示受訪者普遍滿意旅遊局的各項服務。

與去年調查結果相比，2021 年整體滿意度評分上升 0.10 分，當中「配套設施」(+0.26 分)滿意度評分升幅相對最大；分項內容中，「配套設施」的「場所支援性措施」(+0.30 分)滿意度評分升幅相對最大。而「績效信息」(-0.03 分)的評分跌幅相對最大；分項內容中，「服務資訊」的「足夠性」(-0.14 分)評分跌幅相對最大。

整體服務中，服務資訊足夠性、電子服務足夠性和電子服務交流渠道足夠性的滿意度評分均相對較低，顯示受訪者對旅遊局的服務資訊、以及電子服務範圍有更高的期待，由此本研究建議優先考慮以下幾方面的改善工作：

1.拓展電子服務使用場景，提供多元化服務

「電子服務足夠性」方面，受訪者期望增加多元化電子服務項目例如網上辦理、網上購票、海外求助平台、旅遊業界培訓/評核/投訴平台等。基於《電子政務》法規，將更多常規及標準化的流程放於網上平台處理，減少服務使用者親身到服務地點的次數及時間。由此局方可適當拓展電子服務使用場景，提升使用體驗。在「電子服務交流渠道足夠性」方面，較多受訪者表示希望增加社交媒體平台(微信公眾號智慧客服)、以及手機 App 交流平台智慧客服。此外針對電子服

務知曉率偏低的情況，受訪者建議在宣傳推廣中加強於網絡、公司、公眾場所、傳統及社交媒體等渠道推廣，讓服務使用者知悉旅遊局現有的電子服務。

2. 豐富各媒介渠道服務資訊內容，提供及時明確資訊

服務資訊足夠性方面，服務使用者主要反映遇到難找資訊(無法在網上、服務地點找到相關資訊)等問題，建議局方及時更新網站的資訊並豐富各媒介渠道所包含的資訊內容，加速服務內容的資訊化，及時更新及明確清晰表達服務資訊及指示，比如信息提示功能、列明申請手續所需提交文件清單、到期時間、相關罰款等，為服務使用者提供更加即時有效率的服務。

整體而言，旅遊局各方面服務質素大部分均較去年更加完善，但於服務資訊、電子服務足夠性、績效信息足夠性等方面評分較去年有所下降，反映市民對資訊以及電子服務有需求，建議局方持續致力完善、加強推廣、多元化現有電子服務的功能，務求以電子方式一站式完成整個服務流程，提高電子服務知曉度及簡化電子服務操作方式(例如二維碼、數據可視化、長者友善等功能)，同時提高工作人員的服務水準、提供相關專業培訓設立表揚機制、簡化工作流程，並進一步完善旅遊及服務資訊，加強通知辦理手續所需文件及流程進度等提醒功能，務求為服務使用者提供更便捷及優質的服務。