

# 2025 年旅遊局服務滿意度調查報告

提交機構：澳門研究中心

## 調查計劃簡介

調查目的： 全面瞭解用戶對旅遊局服務的滿意度，以檢討服務質量並持續改善服務。

調查期間： 2025 年 9 月 22 日至 11 月 6 日

調查標的： 旅遊局提供的對外服務的範圍廣泛，包括接受旅客旅遊方面的諮詢、處理旅客在旅遊領域內的投訴、轉介旅客對其他領域的投訴及建議、接受旅遊統計資料的查詢、接受市民或機構租借本局轄下的會議展覽設施、接受團體預約參觀澳門大賽車博物館、接受本地旅遊業界從業員及合資格的商戶報讀培訓課程、向本地旅遊業界的實體發出牌照並監管其活動及場所、提供導遊工作證相關服務、處理本地社團符合旅遊政策的活動資助申請等等。

調查對象： 使用旅遊局相關服務之澳門居民、訪澳旅客及機構代表。是次研究共收集了 1,168 份有效問卷。

調查方法： 是次研究採用問卷調查方法、主要使用面對面訪問，輔以網上問卷、電話訪問及郵寄等方式收集服務使用者的意見。

## 服務滿意度

### 整體服務滿意度

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.43	4.38
	專業程度		4.42
	儀表外觀		4.45
	服務態度		4.46
環境	方便程度	4.35	4.35
	環境舒適度		4.35
配套設施	硬件設備	4.33	4.34
	清晰指示		4.33
	場所配套		4.30
	場所支援性措施		4.33
	場所安全性		4.38
程序手續	流程順暢	4.38	4.35
	服務效率		4.37
	服務效果		4.39
	公平性		4.40
服務資訊	足夠性	4.34	4.33
	取得資訊的便捷性		4.32
	取得資訊的準確性		4.34
	取得資訊的實用性		4.33
	資訊的保密性		4.38
服務保證	服務承諾全面性	4.36	4.33
	服務承諾指標明確性		4.36
	服務承諾指標滿意度		4.36
	表達意見的渠道		4.38
電子服務	電子服務適切性	4.32	4.33
	電子服務方便性		4.32
	電子服務安全性		4.33
	電子服務足夠性		4.31
	電子服務交流渠道足夠性		4.32
績效信息	足夠性	4.32	4.32
	信息的開放性		4.31
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34
整體服務滿意度		4.35	4.35

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.35 分，各項調查因素評分的平均值均達 4 分以上的滿意水準，顯示被訪者普遍滿意旅遊局提供的各項服務。各項調查因素滿意度評分由高到低依次為：人員服務 (4.43 分)、程式手續 (4.38 分)、服務保證 (4.36 分)、環境 (4.35 分)、服務整合 (4.34 分)、服務資訊 (4.34 分)、配套設施 (4.33 分)、績效資訊 (4.32 分)及電子服務 (4.32 分)。分項評分之中，人員的「服務態度」得分最高，為 4.46 分。另一方面，配套設施的「場所配套」得分較低，為 4.30 分，只有 2 位被訪者的評分在 4 分以下，他們主要反映「港珠澳大橋口岸公共衛生間設施」及「關閘口岸公共衛生間位置」等的意見。

## 一般公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.44	4.39
	專業程度		4.42
	儀表外觀		4.46
	服務態度		4.48
環境	方便程度	4.35	4.35
	環境舒適度		4.35
配套設施	硬件設備	4.34	4.34
	清晰指示		4.34
	場所配套		4.29
	場所支援性措施		4.33
	場所安全性		4.38
程序手續	流程順暢	4.38	4.34
	服務效率		4.38
	服務效果		4.40
	公平性		4.40
服務資訊	足夠性	4.34	4.34
	取得資訊的便捷性		4.31
	取得資訊的準確性		4.33
	取得資訊的實用性		4.34
	資訊的保密性		4.39
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.36
	服務承諾指標明確性		4.39
	服務承諾指標滿意度		4.39
	表達意見的渠道		4.44
電子服務	電子服務適切性	4.33	4.33
	電子服務方便性		4.34
	電子服務安全性		4.33
	電子服務足夠性		4.30
	電子服務交流渠道足夠性		4.33
績效信息	足夠性	4.32	4.33
	信息的開放性		4.31
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.37	4.37

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

## 監督、審批及執法性公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.40	4.36
	專業程度		4.40
	儀表外觀		4.42
	服務態度		4.43
環境	方便程度	4.37	4.36
	環境舒適度		4.37
配套設施	硬件設備	4.34	4.34
	清晰指示		4.32
	場所配套		4.33
	場所支援性措施		4.34
	場所安全性		4.38
程序手續	流程順暢	4.38	4.37
	服務效率		4.36
	服務效果		4.38
	公平性		4.41
服務資訊	足夠性	4.34	4.31
	取得資訊的便捷性		4.35
	取得資訊的準確性		4.35
	取得資訊的實用性		4.32
	資訊的保密性		4.36
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.28
	服務承諾指標明確性		4.28
	服務承諾指標滿意度		4.31
	表達意見的渠道		4.29
電子服務	電子服適切性	4.31	4.33
	電子服務方便性		4.28
	電子服務安全性		4.33
	電子服務足夠性		4.32
	電子服務交流渠道足夠性		4.30
績效信息	足夠性	4.31	4.29
	信息的開放性		4.32
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34
整體服務滿意度		4.32	4.32

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

## 福利性公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.41	4.45
	專業程度		4.42
	儀表外觀		4.32
	服務態度		4.45
環境	方便程度	4.08#	4.08#
	環境舒適度		4.08#
配套設施	硬件設備	4.11#	4.17#
	清晰指示		4.13#
	場所配套		4.08#
	場所支援性措施		4.05#
	場所安全性		4.13#
程序手續	流程順暢	4.33	4.36
	服務效率		4.41
	服務效果		4.27
	公平性		4.29
服務資訊	足夠性	4.33	4.36
	取得資訊的便捷性		4.29
	取得資訊的準確性		4.33
	取得資訊的實用性		4.33
	資訊的保密性		4.36
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.31
	服務承諾指標明確性		4.36
	服務承諾指標滿意度		4.29
	表達意見的渠道		4.24
電子服務	電子服適切性	4.39#	4.50#
	電子服務方便性		4.42#
	電子服務安全性		4.42#
	電子服務足夠性		4.29#
	電子服務交流渠道足夠性		4.33#
績效信息	足夠性	4.26	4.33
	信息的開放性		4.19
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.31	4.31

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

# 部分被訪者因不是現場辦理服務而不能對「環境」及「配套設施」作出評分，所以該兩項調查因素的基數較少(<30)，數據只作參考用途。同時，部分被訪者因不曾使用電子服務而不能對此作出評分，所以該項調查因素的基數較少(<30)，數據只作參考用途。

## 與 2024 年服務滿意度比較

### 整體服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)		2024 年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.43	4.38	4.50	4.49	-0.07	-0.11
	專業程度		4.42		4.46		-0.04
	儀表外觀		4.45		4.50		-0.05
	服務態度		4.46		4.54		-0.08
環境	方便程度	4.35	4.35	4.41	4.40	-0.06	-0.05
	環境舒適度		4.35		4.41		-0.06
配套設施	硬件設備	4.33	4.34	4.39	4.38	-0.06	-0.04
	清晰指示		4.33		4.36		-0.03
	場所配套		4.30		4.38		-0.08
	場所支援性措施		4.33		4.40		-0.07
	場所安全性		4.38		4.45		-0.07
程序手續	流程順暢	4.38	4.35	4.38	4.39	0.00	-0.04
	服務效率		4.37		4.35		0.02
	服務效果		4.39		4.38		0.01
	公平性		4.40		4.38		0.02
服務資訊	足夠性	4.34	4.33	4.33	4.34	0.01	-0.01
	取得資訊的便捷性		4.32		4.30		0.02
	取得資訊的準確性		4.34		4.32		0.02
	取得資訊的實用性		4.33		4.33		-
	資訊的保密性		4.38		4.37		0.01
服務保證	服務承諾全面性	4.36	4.33	4.41	4.43	-0.05	-0.10
	服務承諾指標明確性		4.36		4.39		-0.03
	服務承諾指標滿意度		4.36		4.41		-0.05
	表達意見的渠道		4.38		4.40		-0.02
電子服務	電子服適切性	4.32	4.33	4.15	4.15	0.17	0.18
	電子服務方便性		4.32		4.12		0.20
	電子服務安全性		4.33		4.12		0.21
	電子服務足夠性		4.31		4.19		0.12
	電子服務交流渠道足夠性		4.32		4.19		0.13
績效信息	足夠性	4.32	4.32	4.28	4.27	0.04	0.05
	信息的開放性		4.31		4.28		0.03
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34	4.34	4.34	-	-
整體服務滿意度		4.38	4.38	4.38	4.38	-	-

## 一般公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)		2024 年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.44	4.39	4.47	4.48	-0.03	-0.09
	專業程度		4.42		4.42		-
	儀表外觀		4.46		4.46		-
	服務態度		4.48		4.53		-0.05
環境	方便程度	4.35	4.35	4.41	4.41	-0.06	-0.06
	環境舒適度		4.35		4.40		-0.05
配套設施	硬件設備	4.34	4.34	4.40	4.39	-0.06	-0.05
	清晰指示		4.34		4.34		-
	場所配套		4.29		4.38		-0.09
	場所支援性措施		4.33		4.41		-0.08
	場所安全性		4.38		4.48		-0.10
程序手續	流程順暢	4.38	4.34	4.33	4.34	0.05	-
	服務效率		4.38		4.28		0.10
	服務效果		4.40		4.34		0.06
	公平性		4.40		4.35		0.05
服務資訊	足夠性	4.34	4.34	4.32	4.33	0.02	0.01
	取得資訊的便捷性		4.31		4.28		0.03
	取得資訊的準確性		4.33		4.31		0.02
	取得資訊的實用性		4.34		4.32		0.02
	資訊的保密性		4.39		4.35		0.04
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.36	4.44	4.47	-0.04	-0.11
	服務承諾指標明確性		4.39		4.40		-0.01
	服務承諾指標滿意度		4.39		4.44		-0.05
	表達意見的渠道		4.44		4.43		0.01
電子服務	電子服務適切性	4.33	4.33	4.10	4.09	0.23	0.24
	電子服務方便性		4.34		4.05		0.29
	電子服務安全性		4.33		4.05		0.28
	電子服務足夠性		4.30		4.15		0.15
	電子服務交流渠道足夠性		4.33		4.16		0.17
績效信息	足夠性	4.32	4.33	4.26	4.25	0.06	0.08
	信息的開放性		4.31		4.27		0.04
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.37	4.37	4.39	4.39	-0.02	-0.02



## 監督、審批及執法性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)		2024 年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.40	4.36	4.55	4.53	-0.15	-0.17
	專業程度		4.40		4.54		-0.14
	儀表外觀		4.42		4.57		-0.15
	服務態度		4.43		4.57		-0.14
環境	方便程度	4.37	4.36	4.42	4.39	-0.05	-0.03
	環境舒適度		4.37		4.44		-0.07
配套設施	硬件設備	4.34	4.34	4.40	4.38	-0.06	-0.04
	清晰指示		4.32		4.40		-0.08
	場所配套		4.33		4.39		-0.06
	場所支援性措施		4.34		4.40		-0.06
	場所安全性		4.38		4.41		-0.03
程序手續	流程順暢	4.38	4.37	4.50	4.52	-0.12	-0.15
	服務效率		4.36		4.50		-0.14
	服務效果		4.38		4.49		-0.11
	公平性		4.41		4.47		-0.06
服務資訊	足夠性	4.34	4.31	4.38	4.37	-0.04	-0.06
	取得資訊的便捷性		4.35		4.35		-
	取得資訊的準確性		4.35		4.35		-
	取得資訊的實用性		4.32		4.40		-0.08
	資訊的保密性		4.36		4.42		-0.06
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.28	4.37	4.38	-0.08	-0.10
	服務承諾指標明確性		4.28		4.36		-0.08
	服務承諾指標滿意度		4.31		4.37		-0.06
	表達意見的渠道		4.29		4.35		-0.06
電子服務	電子服務適切性	4.31	4.33	4.28	4.31	0.03	0.02
	電子服務方便性		4.28		4.28		-
	電子服務安全性		4.33		4.31		0.02
	電子服務足夠性		4.32		4.25		0.07
	電子服務交流渠道足夠性		4.30		4.23		0.07
績效信息	足夠性	4.31	4.29	4.32	4.31	-0.01	-0.02
	信息的開放性		4.32		4.32		-
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34	4.34	4.34	-	-
整體服務滿意度		4.32	4.32	4.39	4.39	-0.07	-0.07

## 福利性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2025 年(本年度)		2024 年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.41	4.45	4.33	4.24	0.08	0.21
	專業程度		4.42		4.32		0.10
	儀表外觀		4.32		4.42		-0.10
	服務態度		4.45		4.35		0.10
環境	方便程度	4.08#	4.08#	4.27	4.30	-0.19	-0.22
	環境舒適度		4.08#		4.24		-0.16
配套設施	硬件設備	4.11#	4.17#	4.25	4.23	-0.14	-0.06
	清晰指示		4.13#		4.28		-0.16
	場所配套		4.08#		4.26		-0.18
	場所支援性措施		4.05#		4.21#		-0.16
	場所安全性		4.13#		4.28		-0.16
程序手續	流程順暢	4.33	4.36	4.19	4.19	0.14	0.17
	服務效率		4.41		4.22		0.19
	服務效果		4.27		4.22		0.05
	公平性		4.29		4.14		0.15
服務資訊	足夠性	4.33	4.36	4.15	4.19	0.18	0.17
	取得資訊的便捷性		4.29		4.11		0.18
	取得資訊的準確性		4.33		4.14		0.19
	取得資訊的實用性		4.33		4.11		0.22
	資訊的保密性		4.36		4.19		0.17
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.31	-	-	-	-
	服務承諾指標明確性		4.36		-		-
	服務承諾指標滿意度		4.29		-		-
	表達意見的渠道		4.24		-		-
電子服務	電子服務適切性	4.39#	4.50#	4.30#	4.17#	0.09	0.33
	電子服務方便性		4.42#		4.42#		-
	電子服務安全性		4.42#		4.33#		0.09
	電子服務足夠性		4.29#		4.26#		0.03
	電子服務交流渠道足夠性		4.33#		4.30#		0.03
績效信息	足夠性	4.26	4.33	4.15	4.19	0.11	0.14
	信息的開放性		4.19		4.11		0.08
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.31	4.31	4.19	4.19	0.12	0.12

# 部分被訪者因不是現場辦理服務而不能對「環境」及「配套設施」作出評分，所以該兩項調查因素的基數較少(<30)，數據只作參考用途。同時，部分被訪者因不曾使用電子服務而不能對此作出評分，所以該項調查因素的基數較少(<30)，數據只作參考用途。

## **總結及改善建議**

於 2025 年，旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.35 分，與 2024 年 (4.38 分) 相比稍微下跌 0.03 分。雖然整體滿意度略有下降，但三大服務類別的評分均保持在 4 分以上的滿意水平，顯示被訪者對旅遊局服務的認可度仍保持良好基準。

本年度被訪者對各服務類別的評分分別為：「一般公共服務」4.37 分、「監督、審批及執法性公共服務」4.32 分、「福利性公共服務」4.31 分。值得注意的是，「福利性公共服務」的滿意度較上年提升 0.12 分，從 4.19 分升至 4.31 分，顯示該服務類別的改善成效明顯。

各項調查因素均達 4 分或以上的滿意水平。其中，人員服務評分最高 (4.43 分)，雖較上年下跌 0.07 分，但仍在各因素中表現最好，其次為「程序手續」(4.41 分)。另一方面，旅遊局在「績效信息」及「電子服務」的得分相對較低，均為 4.32 分。「電子服務」的得分雖低於其他方面，但本年度電子服務得分提升最明顯，從 4.15 分升至 4.32 分 (上升 0.17 分)，為各調查因素中升幅最大，說明旅遊局在電子化方面的投入已見成效。

以年度比較，本年度服務使用者的整體滿意度較上年度稍低 (下跌 0.03 分)。按照調查因素分析，得分上升的包括「電子服務」(上升 0.17 分)、「績效信息」(上升 0.04 分)及「服務資訊」(上升 0.01 分)。分項方面，升幅較大的有「電子服務安全性」(上升 0.21 分)及「電子服務方便性」(上升 0.20 分)。另一方面，「服務主動性」及「服務承諾全面性」分別下跌 0.11 分及 0.10 分。

基於調查結果和被訪者反饋，本研究提出以下改善建議：

### **1. 持續優化「商社通」，完善用戶體驗**

從 2025 年開始，旅遊局的部分對外服務可透過澳門特別行政區政府「商社通」辦理，例如准照的更改名稱、臨時經營許可申請、繳費以及部分資助計劃的申請等。針對服務使用者反映「商社通」登入不便的問題(例如：申請的同事人臉識別才能登入，其它同事不能使用)，建議在「商社通」系統中，除了人臉識別外，增設如「帳號密碼+短信驗證」等替代方案。同時，製作清晰的圖文及視頻指引，以解答服務使用者所遇到的技術問題。此外，優化「商社通」的操作介面，確保在手機和電腦上均操作流暢。部分服務使用者亦建議「商社通」的電子服務覆蓋面應擴展，將「旅行社年度責任險」申辦與續期、「導遊證」申請

及文件電子查驗等業務整合至平臺。建議局方將調查所收集的與「商社通」有關的意見及建議向有關部門反映及跟進，以完善用戶體驗。

## 2. 強化人手配置，維持資訊提供一致性

「人員服務」雖仍為最高評分項目，但本年度出現輕微下跌(下跌 0.07 分)，且在「監督、審批及執法性公共服務」中下跌幅度較大(下跌 0.15 分)。建議：針對不同服務類別進行工作人員的針對性培訓，特別強化「服務主動性」(下跌 0.11 分)；在節假日時期增加旅客詢問處及 10 月份牌照續牌期間電話熱綫的人手配置，確保遊客和本地服務申請者能得到及時回應及協助；個別被訪者提及透過電話熱線諮詢時，不同職員提供的答案存在不一致，建議建立統一的服務指引與回應標準，提升資訊提供一致性。

## 3. 擴充「電子化服務」範圍，營造舒適服務環境

本年度「配套設施」在不同服務類別的評分都較上年度下跌。被訪者主要反映「泊車」及「增加設施」兩方面的意見。建議的具體改善措施包括：於旅遊局網站或社交平台向服務使用者提供服務點附近公共停車場的泊位資訊；同時，引導服務使用者乘坐公共交通工具(例如：巴士、的士)前往旅遊局辦理服務。進一步擴大電子服務覆蓋面，特別是高頻使用的項目，並透過不同網上及傳統媒體向市民及團體宣傳電子服務的便捷性及涵蓋範圍，讓更多服務使用者無需親臨現場辦理服務，以助減少「難泊車」的問題。關於設施方面，建議優化旅客流量較多的詢問處(例如：關閘)的空調系統，以回應部分被訪者反映空調不夠舒適、不夠涼的意見；同時，在旅遊局辦公室 18 樓的服務點，增設及更新座位，增加公共洗手間數量，改善使用者在辦理業務過程中的等候體驗，體現以人為本的服務理念。

## 4. 豐富澳門大賽車博物館的參觀體驗

針對澳門大賽車博物館的參觀體驗，被訪者主要意見是增設參觀路線圖及小童遊戲設施。建議在入口增設總體介紹設施(如短影片或互動屏)，說明各樓層亮點、推薦項目及適合的年齡段，引導訪客有序參觀，避免遺漏精彩展項。針對 10 歲或 12 歲以下兒童，增設無身高限制、安全性高的互動遊戲和體驗區，例如簡易版的賽車原理裝置、拼裝玩具賽車區或多媒體互動牆，確保小童也能獲得參與感，從而提升滿意度。

綜上所述，2025 年旅遊局的服務整體評分保持在 4 分以上的滿意水準，服務使用者在電子服務和福利性公共服務方面的評分顯著改善。然而，「電子服務」的得分仍低於其他調查方面，「人員服務」及「配套設施」的滿意度均錄得下跌。由此，建議旅遊局進一步擴充電子服務的推廣應用，與有關部門協調以提升「商社通」的易用性和用戶體驗，強化人員服務水準及營造舒適服務環境，以繼續提高服務質素及滿意度。