



澳門特區政府旅遊局服務承諾
公眾滿意度評估調查



2008

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. 滿意度調查結果	2
表五： 「公眾滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表	
表六： 「公眾滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度分佈	
附錄 1： 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.....	5
附錄 2： 其他意見	5

服務承諾—公眾滿意度評估調查 (2008)

■ 基本特徵

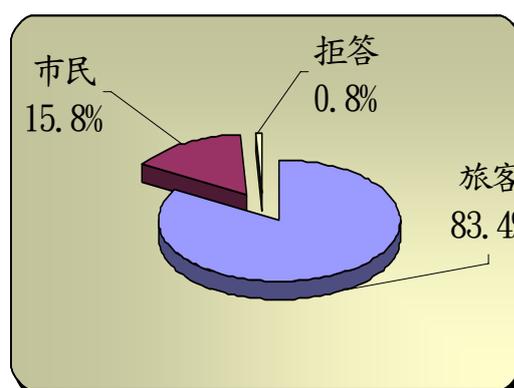
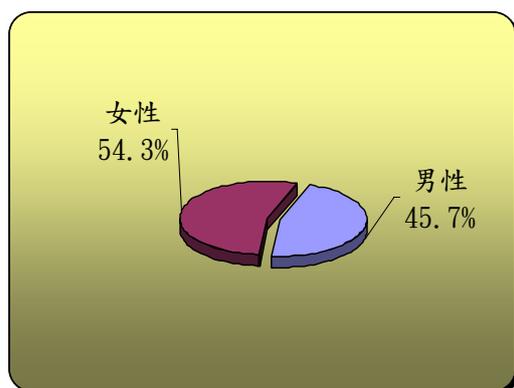
2008年6月16日至7月8日，旅遊局在轄下3個單位進行了公眾滿意度評估調查，成功訪問了759名親臨使用旅遊局服務的公眾。透過問卷形式收集公眾(包括市民及旅客)對發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心3個單位的意見，以15項基本公共服務的方便程序、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果及整體服務之6項因素，作為測量及全面檢討公眾對旅遊局的服務滿意程度。另外，藉着調查取得公眾對旅遊局基本服務的意見，為持續改善旅遊局服務提供指引，以下各圖表反映這次調查的結果：

表一：性別分佈

男性	女性	受訪總數
347	412	759
45.7%	54.3%	100.0%

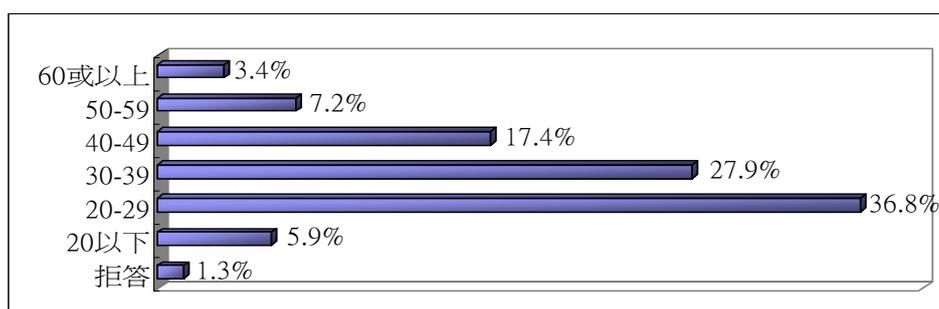
表二：市民與旅客分佈

旅客	市民	拒答	受訪總數
633	120	6	759
83.4%	15.8%	0.8%	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
10	45	279	212	132	55	26	759
1.3%	5.9%	36.8%	27.9%	17.4%	7.2%	3.4%	100.0%



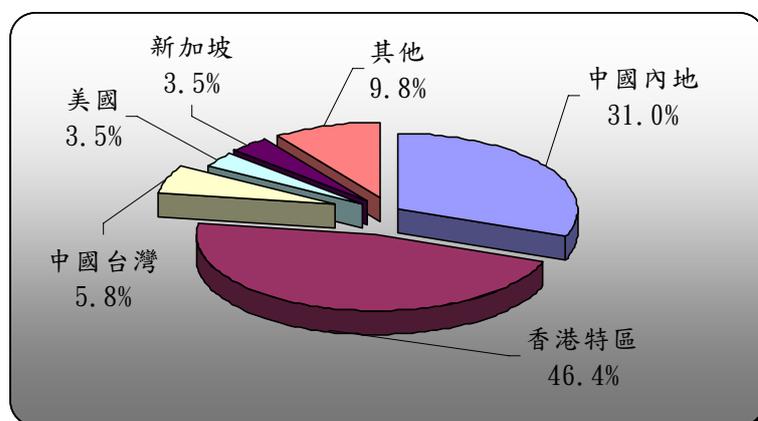
在 759 名受訪者當中，以女性為主，約占 54.3%，而男性為 45.7%，而年齡分佈主要集中於 20 至 49 歲之間，合共約占 82.1%。由於這次服務承諾滿意度調查包括市民及旅客兩種對象，而按調查結果顯示，大部分受訪者均為旅客，約占 83.4%，餘下的 15.8% 為本澳市民，而約有 0.8% 的受訪者拒絕提供有關資料而未能作出分析。在旅客部分中，下圖表所示，主要旅客為香港特區(46.4%)，其次為中國內地旅客(31%)，其餘依次序為中國台灣(3.5%)、美國(3.5%)、新加坡(3.5%)，而較為零散的客源地旅客則歸納為「其他」類別，並詳列於下表中。

表四：旅客分佈表

中國內地	香港特區	中國台灣	美國	新加坡	其他(註)	總數
196	294	37	22	22	62	633
31.0%	46.4%	5.8%	3.5%	3.5%	9.8%	100.0%

(註)其他：總數=62 位

巴西	1	波蘭	2	泰國	5	葡萄牙	2
日本	2	法國	1	馬來西亞	6	德國	4
加拿大	7	芬蘭	1	捷克	2	墨西哥	1
印尼	3	南非	1	菲律賓	3	澳洲	2
西班牙	1	英國	8	新西蘭	1	韓國	9



■ 滿意度調查結果

上述資料對受訪者的基本特徵作出了描述，以下部分將總結有關旅遊局受訪的 3 個單位(發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心)之服務承諾滿意度的結果，評分級別為 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 15 項基本公共服務(表六所示)及歸納為 6 項因素(表五所示)，結果列於表五及表六。

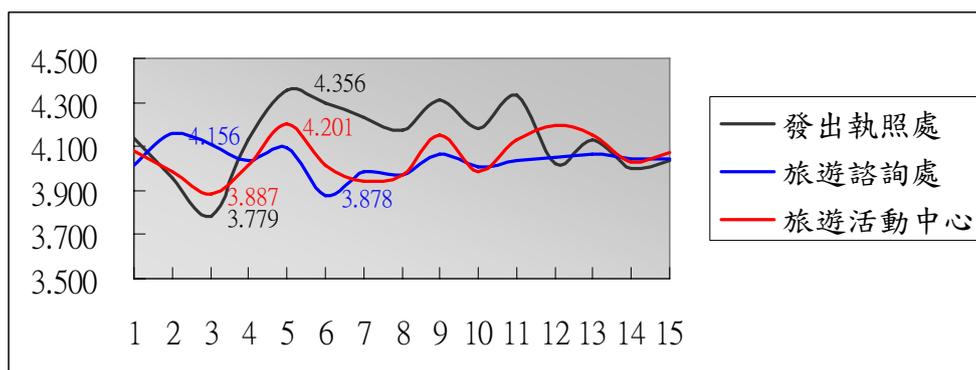
表五：「公眾滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度總表（6項因素）

因素 \ 滿意度平均數	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	4.044	4.140	4.014	4.083
提供服務的方便程度方面	4.053	3.953	4.100	3.964
工作人員服務方面	4.027	4.264	3.982	4.032
環境設備方面	4.068	4.247	4.036	4.071
內部流程方面	4.075	4.122	4.048	4.127
服務效果方便	4.051	4.035	4.047	4.071
有效問卷－單位分佈	759	87	502	170

註：滿意程度指標－0為拒答，1為最低，5為最高。

表六：「公眾滿意度評估」調查的問卷分佈及滿意度分佈（15項基本公共服務）

	細項 \ 滿意度平均數	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	4.140	4.014	4.083
方便程度	2. 取得資訊的容易程度	3.953	4.156	3.988
	3. 前往提供服務地點的便捷程度	3.779	4.106	3.887
	4. 接待程序的方便程度	4.128	4.035	4.018
	5. 工作人員的服務態度	4.356	4.091	4.201
服務方面	6. 工作人員的積極性	4.299	3.878	4.018
	7. 工作人員的溝通能力	4.230	3.986	3.941
	8. 工作人員提供資訊的專業能力	4.172	3.973	3.970
	9. 服務環境的舒適程度	4.310	4.064	4.153
環境設備	10. 接待地點的設施適宜程度	4.184	4.008	3.988
	11. 等候接待所需的時間	4.333	4.034	4.129
內部流程	12. 所需手續的簡便程度	4.023	4.053	4.195
	13. 以公平方式提供服務	4.129	4.066	4.153
	14. 獲得資訊的清晰程度	4.000	4.041	4.029
	15. 提供的服務符合預期的目的	4.035	4.047	4.071
服務效果	有效問卷－單位分佈	87	502	170



按表五資料所示，發出執照處及旅遊活動中心在“提供服務的方便程度方面”這項因素中，得分最低，分別為 3.953 及 3.964，而表六就反映出最影響這個因素的主要原因為“前往提供服務地點的便捷程度”。旅遊諮詢處在“工作人員服務方面”這項因素得分最低，為 3.982，而表六就反映主要引致低分原因在於“工作人員的積極性”這方面。最後，這次調查結果將作為旅遊局 2009 年改善工作的一個基礎參考依據，並於逐年持續地透過同樣的方式監察服務承諾的狀況，貫徹持續改善的目標。

■ 附錄 1：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
發出執照處 (問卷數：87)	2	22	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有接待處，不知道要到那辦手續。 ● 牌照科裏發牌機構的首腦，應加強與其他行政部門的溝通，遵守配合經濟，便利中小企，為民解困的原則，目前遇到的情況多為程序煩複，缺乏溝通途徑，對澳門社會實際經營環境缺乏理解和協助的原動力。
旅遊諮詢處 (問卷數：502)	20	112	<ul style="list-style-type: none"> ● 菲勞對中國人不禮待。 ● 不夠熱情。 ● 不願意回答。 ● 員工沒有主動接待。 ● 答覆不清楚。 ● 空間太細。 ● 坐位不好。 ● 應像以前一樣提供椅子和電話。 ● 要二十四小時專員解答。 ● 沒有巴士路線地圖。
旅遊活動中心 (問卷數：170)	1	26	<ul style="list-style-type: none"> ● 講電話

■ 附錄 2：其他意見。

受訪單位	意見
發出執照處	<ul style="list-style-type: none"> ● 請檢討牌照科發出意見的期限可以以便民為目的，服務民為目的，增加溝通渠道，例如有預約技術會議機制等。 ● 收納申請文件時可否考慮若不齊全時，採取先收申請但可同時出事後補文件種類以利申請人(其他政府部門已實行)。餐廳、舞廳及其他場所的申請所需的時間遠遠超過收納申請時貴局預算的時間。宜設服務承諾制度以方便投資者。 ● 地點遠，少巴士，以前在灣區比較方便。 ● 往年員工態度很差，今年進步很大。 ● 辦公時間應盡量縮減，政府應將手續放上網。 ● 加大澳門旅遊的發展，要抓緊開放引資發展機遇可貴。 ● 可以用電話預約索取所需的資料。 ● 發展澳旅遊會展業方面必需加大力度，時機應抓緊，開放競爭面不夠，旅客多元技術不夠強勁。 ● 推廣澳門多元化發展，不要只發展賭場。關前街等有特色的地方應多加善用多為庭着想。十六浦附近地區應發展旅遊。 ● 應加設指示牌。

受訪單位	意見
<p>旅遊諮詢處</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料擺放散亂，應放多點指示說明資料種類。 ● 應提供袋給旅客放置資料。 ● 員工態度不熱情。 ● 應給旅客多點不同意見，不應只叫他們搭巴士。 ● 無巴士路線圖。 ● 地方很多年都沒有改變，應進行裝修。 ● 地方無更新、應提供袋給旅客裝放資料、員工不理採。 ● 應用中國人做保安，不要用菲勞。 ● 洗手間不太清潔。 ● 中心內指示有上網服務，但實際並沒有。中心內應設置更多電腦予遊客發送電子郵件及查詢資料。 ● 不足夠工作人員提供相關的協助，尤其在新馬路、大三巴，希望有更多的工作人員主動幫助。 ● 應加設坐椅，水機。 ● 位置不清晰、設計不好(裝修很奇怪)、解答不專業，形象很差，沒有穿制服。 ● 資訊方面應多放推廣。 ● 地方可大些，加些椅子給長者和增設上網服務，可讓旅行自行上網，相關的單位聯絡。 ● 有椅子比人坐就最好啦。 ● 本人認為政府應聘請更多員工於中心內推廣服務，因為本人找不到人員協助查詢澳門資料 ● 應加設巴士路線圖。
<p>旅遊活動中心</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 保持良好的服務 ● 公車上最好可報站名。 ● 好高興到澳門旅遊及十分享受，唯一問題是人們的英文程度不好，建議向所有關於旅遊業的員工提供英語培訓 ● 可以提供多些指示牌，因景點附近無指示，令景點較為難找到。 ● 應增加解說人員。 ● 巴士應報下一站給旅客知道。 ● 直到目前，本人來澳都感受人們十分友善及良好的招待，本人特別喜歡大賽車博物館及紅酒博物館，會於不久將來再前來參觀。 ● 指示牌太小，標示不清晰。 ● 建議在申請場地時儘早及準確通知佈置場地的時間，以便申請方有效地安排工作人員和時間。 ● 貴局旅遊活動中心胡潔明小姐，在我會籌辦跟進活動過程中，以高度的責任感和協作精神，提供了專業的協助，使活動取得圓滿成功。謹此以讚揚。