

2024 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： 2024 年 10 月 3 日至 11 月 3 日

調查標的： 旅遊局提供的對外服務，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、建議、接受市民或機構租借本局轄下的會議展覽設施、接受旅遊統計資料的查詢、向旅遊領域內的行業發出執照等等。

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 1,143 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

調查因素	分項內容	2024 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.50	4.49
	專業程度		4.46
	儀表外觀		4.50
	服務態度		4.54
環境	方便程度	4.41	4.40
	環境舒適度		4.41
配套設施	硬件設備	4.39	4.38
	清晰指示		4.36
	場所配套		4.38
	場所支援性措施		4.40
	場所安全性		4.45
程序手續	流程順暢	4.38	4.39
	服務效率		4.35
	服務效果		4.38
	公平性		4.38
服務資訊	足夠性	4.33	4.34
	取得資訊的便捷性		4.30
	取得資訊的準確性		4.32
	取得資訊的實用性		4.33
	資訊的保密性		4.37
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.43
	服務承諾指標明確性		4.39
	服務承諾指標滿意度		4.41
	表達意見的渠道		4.40
電子服務	電子服務適切性	4.15	4.15
	電子服務方便性		4.12
	電子服務安全性		4.12
	電子服務足夠性		4.19
	電子服務交流渠道足夠性		4.19
績效信息	足夠性	4.28	4.27
	信息的開放性		4.28
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		4.38	4.38

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 4.38 分，各項調查因素評分的平均值均達 4 分以上的滿意水平，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 (4.50 分)、環境 (4.41 分)、服務保證 (4.41 分)、配套設施 (4.39 分)、程序手續 (4.38 分)、服務整合 (4.34 分)、服務資訊 (4.33 分)、績效信息 (4.28 分)及電子服務 (4.15 分)。分項評分之中，人員的「服務態度」得分最高，為 4.54 分。另一方面，電子服務安全性「電子服務方便性」及「電子服務安全性」得分最低，分別為 4.12 分。

一般公共服務滿意度

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

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	2024 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.55	4.53
	專業程度		4.54
	儀表外觀		4.57
	服務態度		4.57
環境	方便程度	4.42	4.39
	環境舒適度		4.44
配套設施	硬件設備	4.40	4.38
	清晰指示		4.40
	場所配套		4.39
	場所支援性措施		4.40
	場所安全性		4.41
程序手續	流程順暢	4.50	4.52
	服務效率		4.50
	服務效果		4.49
	公平性		4.47
服務資訊	足夠性	4.38	4.37
	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		4.40
	資訊的保密性		4.42
服務保證	服務承諾全面性	4.37	4.38
	服務承諾指標明確性		4.36
	服務承諾指標滿意度		4.37
	表達意見的渠道		4.35
電子服務	電子服適切性	4.28	4.31
	電子服務方便性		4.28
	電子服務安全性		4.31
	電子服務足夠性		4.25
	電子服務交流渠道足夠性		4.23
績效信息	足夠性	4.32	4.31
	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		4.39	4.39

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

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。

基數太少(<30)，數據只作參考用途。

與 2023 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	2024 年(本年度)		2023 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	4.50	4.49	4.41	4.38	0.09	0.11
	專業程度		4.46		4.39		0.07
	儀表外觀		4.50		4.43		0.07
	服務態度		4.54		4.44		0.10
環境	方便程度	4.41	4.40	4.35	4.34	0.06	0.06
	環境舒適度		4.41		4.35		0.06
配套設施	硬件設備	4.39	4.38	4.28	4.26	0.11	0.12
	清晰指示		4.36		4.28		0.08
	場所配套		4.38		4.26		0.12
	場所支援性措施		4.40		4.27		0.13
	場所安全性		4.45		4.31		0.14
程序手續	流程順暢	4.38	4.39	4.33	4.36	0.05	0.03
	服務效率		4.35		4.39		-0.04
	服務效果		4.38		4.34		0.04
	公平性		4.38		4.23		0.15
服務資訊	足夠性	4.33	4.34	4.21	4.15	0.12	0.19
	取得資訊的便捷性		4.30		4.14		0.16
	取得資訊的準確性		4.32		4.22		0.10
	取得資訊的實用性		4.33		4.22		0.11
	資訊的保密性		4.37		4.30		0.07
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.43	4.23	4.26	0.18	0.17
	服務承諾指標明確性		4.39		4.24		0.15
	服務承諾指標滿意度		4.41		4.29		0.12
	表達意見的渠道		4.40		4.23		0.17
電子服務	電子服適切性	4.15	4.15	4.15	4.16	0.00	-0.01
	電子服務方便性		4.12		4.21		-0.09
	電子服務安全性		4.12		4.17		-0.05
	電子服務足夠性		4.19		4.11		0.08
	電子服務交流渠道足夠性		4.19		4.13		0.06
績效信息	足夠性	4.28	4.27	4.21	4.22	0.07	0.05
	信息的開放性		4.28		4.19		0.09
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34	4.05	4.05	0.29	0.29
整體服務滿意度		4.38	4.38	4.38	4.38	0.00	0.00

一般公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2024 年(本年度)		2023 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	4.47	4.48	4.39	4.36	0.08	0.12
	專業程度		4.42		4.38		0.04
	儀表外觀		4.46		4.41		0.05
	服務態度		4.53		4.42		0.11
環境	方便程度	4.41	4.41	4.35	4.35	0.06	0.06
	環境舒適度		4.40		4.36		0.04
配套設施	硬件設備	4.40	4.39	4.28	4.28	0.12	0.11
	清晰指示		4.34		4.29		0.05
	場所配套		4.38		4.27		0.11
	場所支援性措施		4.41		4.29		0.12
	場所安全性		4.48		4.28		0.20
程序手續	流程順暢	4.33	4.34	4.30	4.34	0.06	0.00
	服務效率		4.28		4.33		-0.05
	服務效果		4.34		4.32		0.02
	公平性		4.35		4.20		0.15
服務資訊	足夠性	4.32	4.33	4.19	4.15	0.13	0.18
	取得資訊的便捷性		4.28		4.09		0.19
	取得資訊的準確性		4.31		4.19		0.12
	取得資訊的實用性		4.32		4.24		0.08
	資訊的保密性		4.35		4.28		0.07
服務保證	服務承諾全面性	4.44	4.47	4.23	4.28	0.23	0.19
	服務承諾指標明確性		4.40		4.22		0.18
	服務承諾指標滿意度		4.44		4.30		0.14
	表達意見的渠道		4.43		4.13		0.30
電子服務	電子服務適切性	4.10	4.09	4.13	4.13	-0.03	-0.04
	電子服務方便性		4.05		4.18		-0.13
	電子服務安全性		4.05		4.13		-0.08
	電子服務足夠性		4.15		4.09		0.06
	電子服務交流渠道足夠性		4.16		4.15		0.01
績效信息	足夠性	4.26	4.25	4.22	4.23	0.04	0.02
	信息的開放性		4.27		4.20		0.07
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.39	4.39	4.39	4.39	0.00	0.00

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	2024 年(本年度)		2023 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	4.55	4.53	4.49	4.49	0.06	0.04
	專業程度		4.54		4.45		0.14
	儀表外觀		4.57		4.53		0.04
	服務態度		4.57		4.48		0.09
環境	方便程度	4.42	4.39	4.32	4.30	0.10	0.09
	環境舒適度		4.44		4.35		0.09
配套設施	硬件設備	4.40	4.38	4.27	4.20	0.13	0.18
	清晰指示		4.40		4.26		0.14
	場所配套		4.39		4.24		0.15
	場所支援性措施		4.40		4.20		0.20
	場所安全性		4.41		4.45		-0.04
程序手續	流程順暢	4.50	4.52	4.46	4.45	0.04	0.07
	服務效率		4.50		4.62		-0.12
	服務效果		4.49		4.35		0.14
	公平性		4.47		4.36		0.11
服務資訊	足夠性	4.38	4.37	4.28	4.19	0.10	0.18
	取得資訊的便捷性		4.35		4.34		0.01
	取得資訊的準確性		4.35		4.35		0.00
	取得資訊的實用性		4.40		4.15		0.25
	資訊的保密性		4.42		4.35		0.07
服務保證	服務承諾全面性	4.37	4.38	4.24	4.21	0.13	0.17
	服務承諾指標明確性		4.36		4.32		0.04
	服務承諾指標滿意度		4.37		4.26		0.11
	表達意見的渠道		4.35		4.17		0.18
電子服務	電子服務適切性	4.28	4.31	4.17	4.24	0.11	0.07
	電子服務方便性		4.28		4.23		0.05
	電子服務安全性		4.31		4.21		0.10
	電子服務足夠性		4.25		4.15		0.10
	電子服務交流渠道足夠性		4.23		4.09		0.14
績效信息	足夠性	4.32	4.31	4.18	4.20	0.14	0.11
	信息的開放性		4.32		4.16		0.16
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.34	4.34	4.05	4.05	0.29	0.29
整體服務滿意度		4.39	4.39	4.41	4.32	-0.02	-0.02

福利性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2024 年(本年度)		2023 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	4.33	4.24	4.23#	4.23#	0.10	0.01
	專業程度		4.32		4.23#		0.09
	儀表外觀		4.42		4.50#		-0.08
	服務態度		4.35		4.00#		0.35
環境	方便程度	4.27	4.30	4.00#	4.00#	0.27	0.30
	環境舒適度		4.24		4.00#		0.24
配套設施	硬件設備	4.25	4.23	4.06#	4.04#	0.19	0.19
	清晰指示		4.28		3.97#		0.31
	場所配套		4.26		4.00#		0.26
	場所支援性措施		4.21#		4.14#		0.07
	場所安全性		4.28		4.14#		0.14
程序手續	流程順暢	4.19	4.19	4.08#	4.10	0.11	0.09
	服務效率		4.22		4.13		0.09
	服務效果		4.22		3.97		0.25
	公平性		4.14		4.11#		0.03
服務資訊	足夠性	4.15	4.19	4.16	4.10	-0.01	0.09
	取得資訊的便捷性		4.11		4.13		-0.02
	取得資訊的準確性		4.14		4.19		-0.05
	取得資訊的實用性		4.11		4.16		-0.05
	資訊的保密性		4.19		4.21#		-0.02
服務保證	服務承諾全面性	-	-	4.06#	4.10#	-	-
	服務承諾指標明確性		-		4.04#		-
	服務承諾指標滿意度		-		4.14#		-
	表達意見的渠道		-		3.96#		-
電子服務	電子服務適切性	4.30#	4.17#	4.21#	4.00#	0.09	0.17#
	電子服務方便性		4.42#		4.44#		-0.02#
	電子服務安全性		4.33#		4.28#		0.05#
	電子服務足夠性		4.26#		4.17#		0.09#
	電子服務交流渠道足夠性		4.30#		4.17#		0.13#
績效信息	足夠性	4.15	4.19	4.06	4.06	0.09	0.13
	信息的開放性		4.11		4.06		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		4.19	4.19	4.10	4.10	0.09	0.09

基數太少(<30)·數據只作參考用途。

總結及改善建議

於 2024 年，旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.38 分。其中，被訪者對「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」的滿意度維持高水平，均為 4.39 分；其次為「福利性公共服務」(4.19 分)。研究結果表明三大服務類別的整體滿意度均達 4 分或以上，顯示被訪者普遍滿意旅遊局提供的服務。

各項調查因素均達 4 分或以上的滿意水平。其中，以「人員服務」評分最高 (4.50 分)，其次為「環境」(4.41 分)。另一方面，旅遊局在「電子服務」的得分相對較低，為 4.15 分，雖低於其他方面，但仍高過 4 分之滿意水平。

以年度比較，本年度服務使用者的整體滿意度與上年度相同。按照調查因素分析，本年度各調查因素的得分都有上升。升幅較大的包括「服務整合」(上升 0.29 分)、「服務保證」(上升 0.18 分) 及「服務資訊」(上升 0.12 分)。另一方面，「電子服務方便性」則下跌 0.09 分，而「電子服務安全性」則下跌 0.05 分。

針對整體服務中滿意度評分較低的調查因數，本研究建議優先考慮以下幾方面的改善工作：

1. 持續提升電子服務方便性

被訪者在總體意見之中提出了以電子方式減省流程及更快各旅客提供資訊。局方可以考慮讓服務使用者通過網上平台提交申請資料，減少服務使用者親身到服務地點的次數及時間。亦可以考慮開發手機應用程式，向市民及旅客提供更便捷和更多元化的資訊，或提供預定門票服務。同時，亦可以讓已登記及同意接收由局方發出的資訊的服務使用者，透過電郵或者電話短信的方式接收最新的旅遊資訊及餐飲購物優惠。

建議局方可以進一步了解市民對於電子服務的需要。同時，局方亦可以持續對服務使用者加強宣傳，以加深市民對旅遊局的電子服務方面的認知和理解，鼓勵市民使用。

2. 增加服務使用者信息的開放性

服務使用者希望掌握更多資訊，為他們帶來更多便利。在申請使用活動場地方面，旅遊局可以提供更多申請指引，及審批準則，讓服務使用者知悉並做好準備。網上平台或應用程式是有效地向服務使用者發放這些信息的途徑，應多加善用。另外，旅客對於旅遊

資訊的要求亦已隨時代改變，有些服務使用者提出希望通過電子方式得悉更新的旅遊設施的資訊，包括實時的節目安排。便利出行安排。

3. 有關旅遊從業員培訓

雖然從業員培訓與市民對旅遊局服務滿意度沒直接關係，但是次研究之中有很多被訪者提出有關建議，冀能幫助從業員及業界進步。此部份使用者提出局方可與業界的管理人員及前線從業員溝通，了解從業人員的培訓需要，推出切合實際應用環境的課程，並推動有關證照的認可程度。局方可透過電郵或者電話短信的方式推送最新的課程報讀及更新資料。

總括來說，旅遊局人員的服務水平及服務環境一直是旅遊局得分較高之地方，而本年度旅遊局在程序手續方面也有很高的得分。另一方面，使用者對旅遊局的電子服務及績效信息的評分則稍低於其他方面。為了繼續提升服務使用者的滿意度，局方需擴大電子化服務的涵蓋範圍，迎合使用者日益提高的服務需求，並增加資訊發放的頻率及渠道，加強與公眾的溝通。