

《2019 年度市民滿意度調查報告》  
-房屋局-

## 報告目錄

1. 2019 年度市民滿意度調查簡介.....	2
2. 問卷統計數據.....	3
3. 受訪者的人口特徵.....	6
4. 市民滿意度評估.....	10
5. 綜合分析與總結.....	19
附件 I – 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因.....	22
附件 II – 其他意見總表.....	25
附件 III – 調查問卷樣本.....	35

## 1. 2019 年度市民滿意度調查簡介

調查目的：根據問卷調查所得的結果，在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、服務承諾、電子服務及整體服務共 9 個主要因素指標上作出統計分析及總結，從而建議改善，協助提高本局的服務質素及形象。

調查地點：房屋局青葱辦事處、離島辦事處及石排灣辦事處

調查時間：2019 年 7 月 11 日至 8 月 16 日 (27 個工作日)

調查對象：過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民

調查人員：郭宏正、麥錦怡、黃嘉豪、陳淑樺、鍾霈姍、余曉琳

調查輔助軟件：由行政暨公職局提供之市民滿意度評估系統(版本 1.22)

數據分析及報告撰寫：房屋局研究廳

## 2. 問卷統計數據

是次市民滿意度調查的調查時間為 2019 年 7 月 11 日至 8 月 16 日 (27 個工作日)，共收到問卷總數共 1,117 份，當中有效問卷共 1,086 份(佔 97.22%)，無效問卷共 31 份(佔 2.78%)。

### 2.1 有效問卷定義

本次問卷調查中，能完成各項主要因素指標的問題的問卷則視為有效問卷。當中的各項因素指標包括：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、服務承諾、電子服務及整體服務，合共 9 個大項；問卷中的服務承諾及電子服務 2 個因素指標的部份題目，會因受訪者不知道或未有使用過“服務承諾”或“電子服務”而出現跳題的情況(即不會完成該因素指標內的所有問題)，因此，如因為上述原因而沒有完成這 2 個因素指標的部份問題，仍視之為有效問卷。

## 2.2 2019年市民滿意度調查每日收集問卷總表

日期	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
11/7/2019	46	44	2	95.65%
12/7/2019	48	47	1	97.92%
15/7/2019	42	40	2	95.24%
16/7/2019	46	46	0	100.00%
17/7/2019	51	49	2	96.08%
18/7/2019	53	50	3	94.34%
19/7/2019	42	42	0	100.00%
22/7/2019	44	42	2	95.45%
23/7/2019	36	36	0	100.00%
24/7/2019	33	33	0	100.00%
25/7/2019	63	61	2	96.83%
26/7/2019	41	41	0	100.00%
29/7/2019	42	40	2	95.24%
30/7/2019	44	43	1	97.73%
31/7/2019	15	15	0	100.00%
1/8/2019	53	51	2	96.23%
2/8/2019	29	28	1	96.55%
5/8/2019	56	53	3	94.64%
6/8/2019	46	44	2	95.65%
7/8/2019	49	48	1	97.96%
8/8/2019	43	43	0	100.00%
9/8/2019	43	42	1	97.67%
12/8/2019	35	33	2	94.29%
13/8/2019	40	39	1	97.50%
14/8/2019	34	33	1	97.06%
15/8/2019	35	35	0	100.00%
16/8/2019	8	8	0	100.00%
合計	<b>1,117</b>	<b>1,086</b>	<b>31</b>	<b>97.22%</b>

### 2.3 按服務分類統計的問卷總數

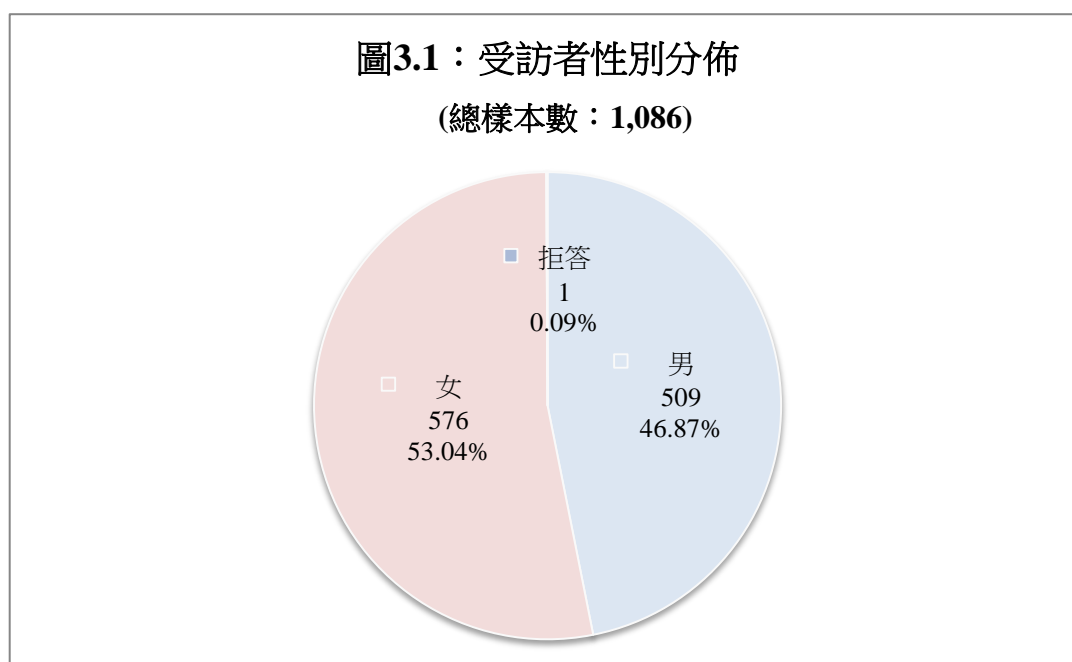
服務分類	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
一般公共服務	295	289	6	97.97%
監督,審批及執法性公共服務	223	215	8	96.41%
福利性公共服務	599	582	17	97.16%
合計	<b>1,117</b>	<b>1,086</b>	<b>31</b>	<b>97.22%</b>

調查接受訪者於過去一年內所接受的本局提供服務分為三個大類：1.一般公共服務；2.監督、審批及執法性公共服務；3.福利性公共服務。一般公共服務主要包括：申請借用場地、社會房屋維修申請、查詢召開私人樓宇分層所有人大會程序、協調處理樓宇滲漏水等；監督、審批及執法性公共服務主要包括：社會房屋舖位之租賃、社會房屋租戶申請解除租賃合同、房地產中介業務的申請、分層建築物商業業務的申請等；福利性公共服務主要包括：經濟房屋申請、社會房屋申請、樓宇維修、管理資助計劃申請、樓宇維修無息貸款之申請等。

按表 2.3 的服務分類統計，1,086 份有效問卷中，以福利性公共服務最多，共 582 份，佔 53.59%，其次為一般公共服務則有 289 份，佔 26.61%，而監督、審批及執法性公共服務，共 215 份，佔 19.80%。

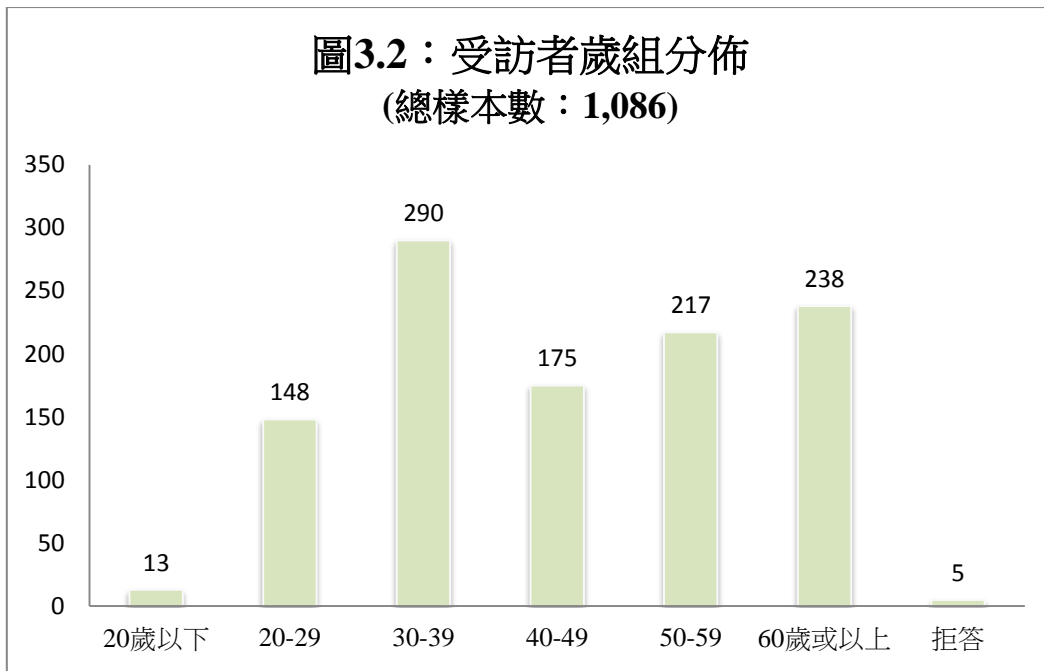
### 3. 受訪者的人口特徵

按受訪者性別統計(圖 3.1)，在 1,086 名有效問卷的受訪者中，男性有 509 人(佔 46.87%)，女性有 576 人(佔 53.04%)，拒答有 1 人(佔 0.09%)。

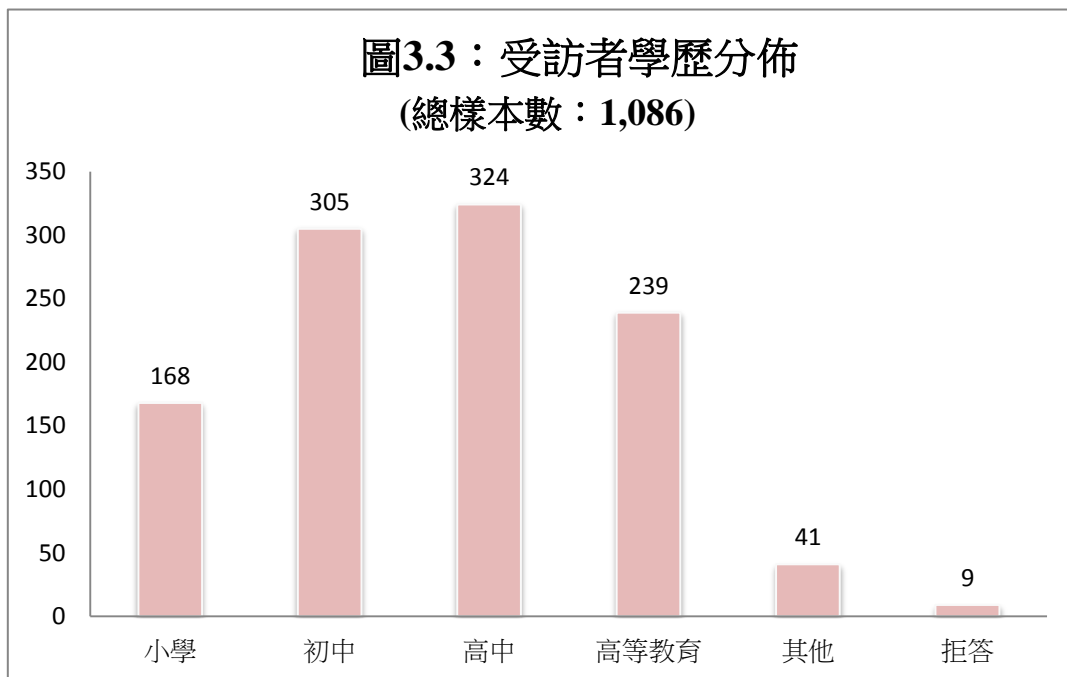


註：拒答的 1 人為表示不願意提供個人資料的受訪者。

按受訪者歲組統計(圖 3.2)，在 1,086 名有效問卷的受訪者中，以 30 歲至 39 歲組最多，有 290 人(佔 26.70%)，次之為 60 歲或以上歲組有 238 人(佔 21.92%)，50 歲至 59 歲組有 217 人(佔 19.98%)，40 歲至 49 歲組有 175 人(佔 16.11%)，20 歲至 29 歲組，有 148 人(佔 13.63%)，20 歲以下歲組只有 13 人 (佔 1.20%)，拒答有 5 人(佔 0.46%)。

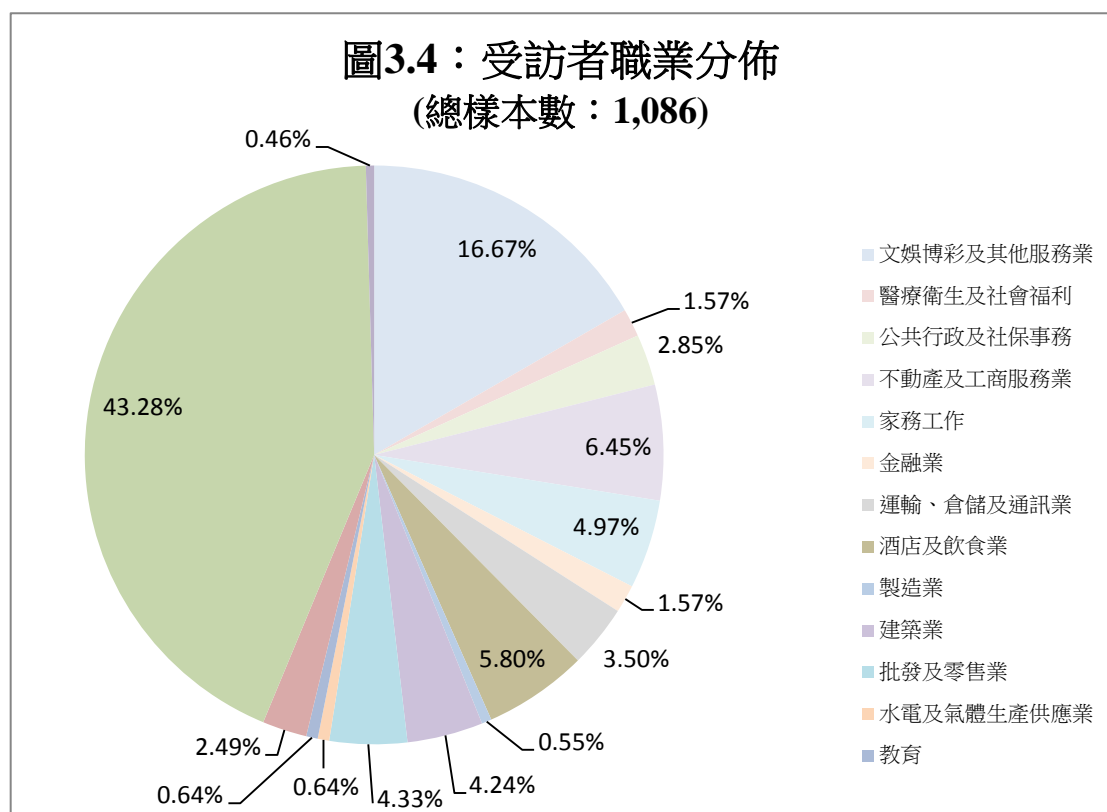


按受訪者學歷統計(圖 3.3)，在 1,086 名有效問卷的受訪者中，以高中學歷者最多，有 324 人(佔 29.83%)，初中學歷者有 305 人(佔 28.08%)，高等教育學歷者有 239 人(佔 22.01%)，小學學歷者有 168 人(佔 15.47%)，其他學歷的有 41 人(佔 3.78%)，拒答有 9 人(佔 0.83%)。



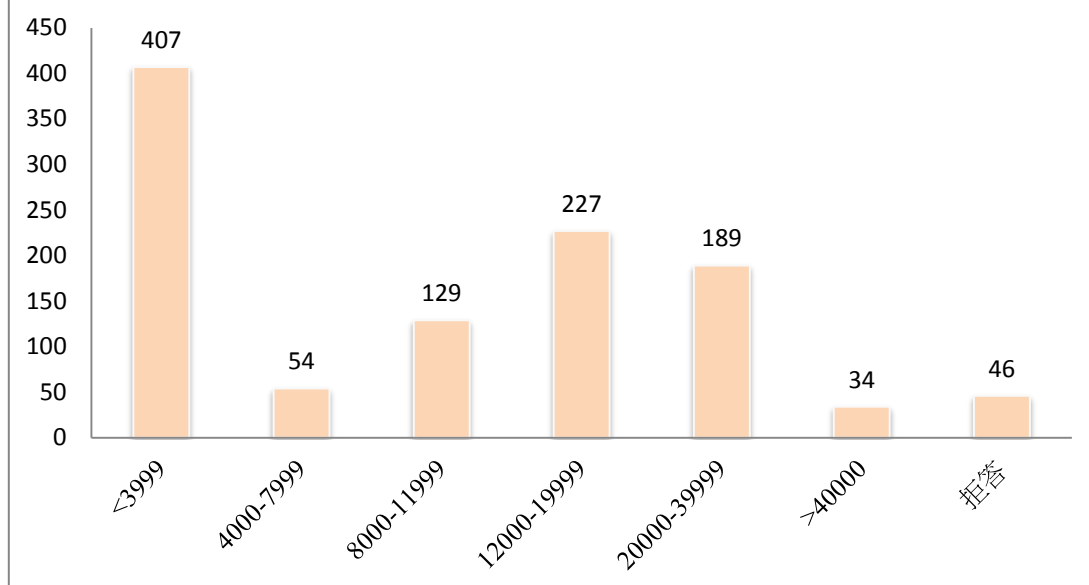


受訪者職業統計(圖 3.4)，在 1,086 名有效問卷的受訪者中，若以單一行業計算，佔比最大的首 6 項依次為：以從事文娛博彩業者最多，有 181 人(佔 16.67%)，其次為不動產及工商服務業，有 70 人(佔 6.45%)，從事酒店及飲食業有 63 人(佔 5.80%)，家務工作有 54 人(佔 4.97%)，批發及零售業有 47 人(佔 4.33%)，建築業的有 46 人(佔 4.24%)；另外，職業不能分類及退休長者共有 470 人(佔 43.28%)，拒答有 5 人(佔 0.46%)。



按受訪者每月收入統計(圖 3.5)，在 1,086 名有效問卷的受訪者中，以每月收入少於 3,999 元者最多，有 407 人(佔 37.48%)，他們主要為退休長者，其次為每月收入介乎 12,000 元至 19,999 元者，有 227 人(佔 20.90%)，每月收入介乎 20,000 元至 39,999 元的有 189 人(佔 17.40%)，每月收入介乎 8,000 元至 11,999 元的有 129 人(佔 11.88%)，每月收入介乎 4,000 元至 7,999 元的有 54 人(佔 4.97%)，每月收入多於 40,000 元者有 34 人(佔 3.13%)，拒答有 46 人(佔 4.24%)。

圖3.5：受訪者每月收入分佈  
(總樣本數：1,086)



#### 4. 市民滿意度評估

本年度問卷調查時間為 2019 年 7 月 11 日至 8 月 16 日 (27 個工作日)，共收到問卷總數共 1,117 份，當中有效問卷共 1,086 份(佔 97.22%)，無效問卷共 31 份(佔 2.78%)。調查對象為過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民。

表 4.1 詳細描述了各項主要指標的滿意度評估，計分刻度為 0 至 5 分，0 分最低，5 分最高。計分方法：拒答為 0 分、十分不滿意為 1 分、不滿意為 2 分、一般為 3 分、滿意為 4 分及十分滿意為 5 分。

#### 4.1 各項主要指標的滿意度評估

指標	拒答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	受訪總數	滿意度平均數	標準差
<b>方便程度</b>								<b>3.54</b>	<b>0.80</b>
1. 服務時間	1	1	118	107	838	21	1,086	3.70	0.69
佔比	0.09%	0.09%	10.87%	9.85%	77.16%	1.93%			
2. 服務地點	1	5	265	157	641	17	1,086	3.37	0.88
佔比	0.09%	0.46%	24.40%	14.46%	59.02%	1.57%			
3. 聯絡方法	266	5	108	138	553	16	1,086	3.57	0.76
佔比	24.49%	0.46%	9.94%	12.71%	50.92%	1.47%			
<b>員工服務</b>								<b>3.81</b>	<b>0.54</b>
4. 服務態度	13	2	22	133	876	40	1,086	3.87	0.49
佔比	1.20%	0.18%	2.03%	12.25%	80.66%	3.68%			
5. 專業程度	23	3	27	155	839	39	1,086	3.83	0.53
佔比	2.12%	0.28%	2.49%	14.27%	77.26%	3.59%			
6. 服務效率	17	2	44	185	807	31	1,086	3.77	0.57
佔比	1.57%	0.18%	4.05%	17.03%	74.31%	2.85%			
7. 服務主動性	18	2	36	188	812	30	1,086	3.78	0.55
佔比	1.66%	0.18%	3.31%	17.31%	74.77%	2.76%			
<b>環境設備</b>								<b>3.79</b>	<b>0.53</b>
8. 舒適程度	0	0	35	175	848	28	1,086	3.80	0.53
佔比	--%	--%	3.22%	16.11%	78.08%	2.58%			
9. 設施配置	4	1	38	180	845	18	1,086	3.78	0.53
佔比	0.37%	0.09%	3.50%	16.57%	77.81%	1.66%			
<b>內部流程</b>								<b>3.67</b>	<b>0.67</b>
10. 等候時間	14	3	74	202	773	20	1,086	3.68	0.64
佔比	1.29%	0.28%	6.81%	18.60%	71.18%	1.84%			
11. 簡捷程度	42	8	167	226	629	14	1,086	3.45	0.80
佔比	3.87%	0.74%	15.38%	20.81%	57.92%	1.29%			
12. 公平性	34	1	28	105	904	14	1,086	3.86	0.46
佔比	3.13%	0.09%	2.58%	9.67%	83.24%	1.29%			
<b>服務效果</b>								<b>3.75</b>	<b>0.55</b>
13. 符合使用目的	50	1	47	169	807	12	1,086	3.75	0.55
佔比	4.60%	0.09%	4.33%	15.56%	74.31%	1.10%			
<b>服務資訊</b>								<b>3.49</b>	<b>0.79</b>
14. 資訊公開	36	1	201	182	653	13	1,086	3.45	0.81
佔比	3.31%	0.09%	18.51%	16.76%	60.13%	1.20%			

15. 資訊正確	53	1	151	186	682	13	1,086	3.54	0.76
佔比	4.88%	0.09%	13.90%	17.13%	62.80%	1.20%			
<b>電子服務</b>								<b>3.48</b>	<b>0.78</b>
17. 電子服務範圍足夠性	21	3	62	75	175	5	341	3.37	0.84
佔比	6.16%	0.88%	18.18%	21.99%	51.32%	1.47%			
18. 電子服務滿意程度	25	4	21	82	206	6	344	3.59	0.70
佔比	7.27%	1.16%	6.10%	23.84%	59.88%	1.74%			
<b>服務承諾</b>								<b>3.23</b>	<b>0.85</b>
21. 指標清晰度	51	7	319	226	471	12	1,086	3.16	0.90
佔比	4.70%	0.65%	29.37%	20.81%	43.37%	1.10%			
22. 指標滿意度	80	4	166	330	492	14	1,086	3.34	0.78
佔比	7.37%	0.37%	15.29%	30.39%	45.30%	1.29%			
24. 服務承諾範圍足夠性	102	5	249	287	434	9	1,086	3.20	0.84
佔比	9.39%	0.46%	22.93%	26.43%	39.96%	0.83%			
<b>整體服務</b>								<b>3.77</b>	<b>0.55</b>
25. 整體服務滿意度	7	1	43	184	827	24	1,086	3.77	0.55
佔比	0.64%	0.09%	3.96%	16.94%	76.15%	2.21%			

註：問卷中的電子服務項目內的題目會因受訪者不知道或未有使用過該服務而跳題(即不會完成該指標內的所有提問)，因此，部份完成題目不會等於有效問卷數量 1,086 份。

受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.77 分。在各個細項指標中，評分最高的為員工服務指標中的服務態度，次高的為內部流程的公平性，滿意度平均數分別為 3.87 分及 3.86 分；評分最低的為服務承諾中的指標清晰度，滿意度平均數為 3.16 分，次低為服務承諾中服務承諾範圍足夠性，滿意度平均數為 3.20 分。關於上表得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因之詳細分析見於附件 I。

#### 4.2 9 個主要因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數*
員工服務	3.81
環境設備	3.79
服務效果	3.75
內部流程	3.67
方便程度	3.54
服務資訊	3.49
電子服務	3.48
服務承諾	3.23
整體服務	3.77

\*按滿意度平均數排序

在 9 個主要因素指標中，評分最高的為員工服務，滿意度平均數為 3.81 分，次之為環境設備，滿意度平均數為 3.79 分；評分最低的為服務承諾，滿意度平均數為 3.23 分，次低為電子服務，滿意度平均數為 3.48 分。

### 4.3 按服務類別比較各因素滿意度平均數

服務類別	一般性 公共服務	監督審批 及執法性 公共服務	福利性 公共服務	總體
方便程度	3.49	3.47	3.60	3.54
員工服務	3.74	3.81	3.84	3.81
環境設備	3.78	3.80	3.79	3.79
內部流程	3.68	3.68	3.65	3.67
服務效果	3.70	3.76	3.78	3.75
服務資訊	3.38	3.36	3.60	3.49
電子服務	3.44	3.29	3.55	3.48
服務承諾	3.34	3.23	3.18	3.23
整體服務	3.69	3.73	3.82	3.77

註：紅色字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數

表 4.3 按服務類別比較 9 個主要因素指標的滿意度平均數。紅色字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數，指在考慮同一因素時，接受該服務類別的受訪者的滿意度，傾向低於接受其他服務類別的受訪者的滿意度。

在所有因素中，接受福利性公共服務的受訪者的滿意度平均數，只有內部流程及服務承諾低於總體的滿意度平均數，其他因素的滿意度均高於總體的滿意度，而服務承諾更是所有因素中最低；另一方面，接受監督、審批及執法性公共服務的受訪者中員工服務、內部流程、環境設備及服務效果的滿意度平均數，都高於總體的滿意度平均數；接受一般公共服務的受訪者的滿意度平均數，亦普遍低於總體的滿意度平均數，只有內部流程及服務承諾 2 個因素例外。總的來說，一般性公共服務整體的受訪者的滿意度普遍較其他服務類別為低，因而拉低了總體的滿意度平均數。

#### 4.4 與 2018 年度調查的滿意度平均數比較

本局上年度(2018 年度)進行市民滿意度調查的時間為 2018 年 7 月 9 日至 8 月 22 日 (33 個工作日),共收到問卷數量共 1,118 份,當中有效問卷共 1,024 份(佔 91.59%),無效問卷共 94 份(佔 8.41%)。

表 4.4.1 按 9 個主要因素指標的滿意度平均數與上年度調查進行比較。在 9 項因素中,有 8 項的得分較上年度輕微提升,介乎於 0.01 至 0.18 之間,但提升幅度較前年下跌,當中,電子服務的評分提升幅度最高,由 2018 年的 3.30 分上升至 2019 年的 3.48 分,上升了 0.18 分。

另一方面,在 9 項因素中,只有服務承諾的得分較上年度下跌,服務承諾的得分由 2018 年的 3.51 分下跌至 2019 年的 3.23 分,下跌了 0.28 分。

表 4.4.1：按各項因素的滿意度平均數與上年度調查之比較

因素	2019 年	2018 年	比較
方便程度	3.54	3.38	0.16
員工服務	3.81	3.70	0.11
環境設備	3.79	3.78	0.01
內部流程	3.67	3.51	0.16
服務效果	3.75	3.70	0.05
服務資訊	3.49	3.41	0.08
電子服務	3.48	3.30	0.18
服務承諾	3.23	3.51	-0.28
整體服務	3.77	3.72	0.05



表 4.4.2 按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查進行比較。2019 年度包括所有服務類別的總體得分為 3.77 分，較 2018 年的 3.72 分上升了 0.05 分，總體服務的滿意程度略有上升。其中，監督、審批及執法性公共服務的得分與上年度相同，一般公共服務得分為 3.69 分下跌了 0.06 分；2019 年度福利性公共服務得分為 3.82 分，較 2018 年度的 3.71 分上升了 0.11 分。本年度總體滿意度得分較上年度輕微上升，主要是由於福利性公共服務的有效問卷數量佔比高且得分輕微上升所引致的。

表 4.4.2：按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查之比較

服務類別	一般性公共服務	監督審批及執法性公共服務	福利性公共服務	總體
2019 年	3.69	3.73	3.82	3.77
2018 年	3.75	3.73	3.71	3.72
比較	-0.06	0.00	0.11	0.05

#### 4.5 電子服務指標中的各項問題評分狀況

##### 4.5.1 過往一年有否使用本局提供的電子服務?(問卷中問題 16-附件 III)

	拒答	有	否	受訪總數
16. 過往一年有否使用本局提供的電子服務?	1	322	763	1,086
佔百分比：	0.09%	29.65%	70.26%	

表 4.5.1 顯示，過往一年有使用本局提供的電子服務之受訪者只有 322 個，佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 29.65%，其餘 70.26% 的受訪者表示，過往一年沒有使用過本局提供的電子服務。

## 4.6 服務承諾指標中的各項問題評分狀況

### 4.6.1 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(問卷中問題 19-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
19. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？	3	280	317	83	389	14	1,086
佔百份比：	0.28%	25.78%	29.19%	7.64%	35.82%	1.29%	

表 4.6.1 顯示，不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 280 個及 317 個，合共有 597 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 54.97%；知道及十分了解什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 389 個及 14 個，合共有 403 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 37.11%；另外，對“服務承諾”的認知一般的受訪者有 83 個，佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 7.64%。

### 4.6.2 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？(問卷中問題 20-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
20. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？	35	7	334	181	515	14	1,086
佔百份比：	3.22%	0.64%	30.76%	16.67%	47.42%	1.29%	

表 4.6.2 顯示，在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，不知道及不清楚的分別有 7 個及 334 個，合共有 341 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 31.40%；知道及十分了解自己選擇的服務有否“服務承諾”的受訪者分別有 515 個及 14 個，合共有 529 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 48.71%；另外，對此問題認知一般的受訪者有 181 個，佔有效問卷中受訪總數 1,086 個的 16.66%。

#### 4.6.3 本部門推行的“服務承諾”對你有沒有幫助？(問卷中問題 23-附件 III)

	拒答	十分沒有幫助	沒有幫助	一般	有幫助	十分有幫助	受訪總數
23. 本部門推行的服務承諾對你有沒有幫助	45	5	100	156	760	20	1,086
佔百份比：	4.14%	0.46%	9.21%	14.37%	69.98%	1.84%	

在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解本局所推行的“服務承諾”對受訪者有沒有幫助。表 4.6.3 顯示，認為有幫助及十分有幫助的受訪者分別有 760 個及 20 個，合共有 780 個，共佔此問題受訪總數 1,086 個的 71.82%；認為沒有幫助及十分沒有幫助的受訪者分別有 100 個及 5 個，合共有 105 個，共佔此問題受訪總數 1,086 個的 9.67%；其餘有回答的受訪者則認為“服務承諾”的幫助程度一般，有 156 個，佔此問題受訪總數 1,086 個的 14.37%。

## 5. 綜合分析與總結

**5.1** 本年度市民滿意度調查的調查時間為 2019 年 7 月 11 日至 8 月 16 日 (27 個工作日)，共收到問卷 1,117 份，當中有效問卷共 1,086 份；在 1,086 份有效問卷的受訪市民中，以福利性公共服務最多，共 582 份，佔 53.59%，其次為一般公共服務則有 289 份，佔 26.61%，而監督、審批及執法性公共服務，共 215 份，佔 19.80%。

**5.2** 受訪市民的主要人口特徵如下：男女比例相約；年齡以 30 歲至 39 歲組最多，有 290 人(佔 26.70%)，次之為 60 歲或以上歲組有 238 人(佔 21.92%)；以高中學歷者最多，有 324 人(佔 29.83%)，初中學歷者次之，佔 28.08%；每月收入方面，收入少於 3,999 元者最多，佔 37.48%，收入介乎 12,000 元至 19,999 元者次之，佔 20.90%。

**5.3** 本年度受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.77 分，較 2018 年的 3.72 分增加了 0.05 分，總體服務的滿意程度略有提升；本年度有 78.36% 受訪者對本局的整體服務給予滿意或以上評價，16.94% 受訪者給予一般的評價，4.70% 受訪者則表示不滿或拒絕評分。

**5.4** 在各個細項指標中，評分最高的為員工服務指標中的服務態度，滿意度平均數為 3.87 分；以及內部流程指標中的公平性，滿意度平均數為 3.86 分；評分最低的為服務承諾指標中的指標清晰度，滿意度平均數為 3.16 分，次低為服務承諾指標中的服務承諾範圍足夠性，滿意度平均數為 3.20 分。

**5.5** 按 3 個服務類別比較各因素滿意度平均數，福利性公共服務的得分高於總體得分；另外，監督、審批及執法性公共服務，以及一般公共服務的得分低於

總體得分。由此反映，接受服務類別的不同，對受訪者的滿意度有所不同。

**5.6** 在 9 項主要因素中，有 8 項的得分較上年度有輕微提升，介乎於 0.01 至 0.18 之間，但提升幅度較前年下跌，當中，電子服務的評分提升幅度最高，由 2018 年的 3.30 分上升至 2019 年的 3.48 分，上升了 0.18 分。

**5.7** 在 9 項主要因素中，只有服務承諾的得分較上年度下跌，服務承諾的得分由 2018 年的 3.51 分下跌至 2019 年的 3.23 分，下跌了 0.28 分。

**5.8** 只有 29.65%的受訪者過往一年有使用過本局提供的電子服務，反映本局服務的電子化普及程度仍有待提升，但有關比例已較上年度的 25.00%有所增加。未來應研究進一步擴大電子服務範圍之可行性。

**5.9** 在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，31.40%受訪者回答不知道或不清楚，48.71%受訪者回答知道或十分了解。在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道或不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解“服務承諾”對受訪者有沒有幫助，結果發現，有 71.82%受訪者認為“服務承諾”對他們有幫助及十分有幫助。以上反映，雖然市民對本局“服務承諾”的認知度仍然偏低，但普遍認同或重視“服務承諾”的效用。未來應持續加強有關的宣傳工作，以持續提高“服務承諾”的認知度。

**5.10** 分析得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因(詳見附件 D)，按不滿的意見佔該項目意見百分比由高至低排序，不滿的意見佔比最大的首 5 項依次為：1) 指標清晰度(30.02%)、2)服務地點(24.86%)、3) 服務承諾範圍足夠性(23.39%)、4)資訊公開(18.60%)、5)簡捷程度(16.11%)。收集到數目較多的不滿意見且有具體原因，按不滿的意見數量由高至低排序，不滿的意見數量最多的首 5 項依次為：“地點偏遠/交通不便”(77 條)、“希望中午不休息”(38 條)、“電話

沒有人接聽”(28 條)、“接待空間太小”(23 條) 及“設施有待改善”(19 條)等。房屋局將會以此作為參考，以研究進一步改善服務質素及持續提升市民的滿意度。

## 附件 I – 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因

不滿意原因	數目	佔不滿意百分比	佔該項目意見百分比
<b>2. 服務時間</b>			
希望中午不休息	38	31.93%	3.50%
希望延長服務時間	17	14.29%	1.57%
沒有指出原因	64	53.78%	5.89%
<b>合計</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>10.96%</b>
<b>3. 服務地點</b>			
地點偏遠/交通不便	77	28.52%	7.09%
帶路指引不清晰	14	5.19%	1.29%
泊車困難	1	0.37%	0.09%
搬遷至青葱的告示不清晰	1	0.37%	0.09%
沒有指出原因	177	65.56%	16.30%
<b>合計</b>	<b>270</b>	<b>100.00%</b>	<b>24.86%</b>
<b>4. 聯絡方法</b>			
電話沒有人接聽	28	24.78%	2.58%
電話太多分支線	10	8.85%	0.92%
電話留言沒有回覆	6	5.31%	0.55%
沒有指出原因	69	61.06%	6.35%
<b>合計</b>	<b>113</b>	<b>100.00%</b>	<b>10.41%</b>
<b>5. 服務態度</b>			
態度不好	5	20.83%	0.46%
沒有指出原因	19	79.17%	1.75%
<b>合計</b>	<b>24</b>	<b>100.00%</b>	<b>2.21%</b>
<b>6. 專業程度</b>			
未能回應市民需求	3	10.00%	0.28%
沒有指出原因	27	90.00%	2.49%
<b>合計</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>2.76%</b>
<b>7. 服務效率</b>			
服務效率慢	3	6.52%	0.28%
沒有指出原因	43	93.48%	3.96%
<b>合計</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>	<b>4.24%</b>
<b>8. 服務主動性</b>			
訊息交流不足	1	2.63%	0.09%
溝通交流不足	3	7.89%	0.28%

沒有指出原因	34	89.47%	3.13%
<b>合計</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.50%</b>
<b>9. 舒適程度</b>			
接待空間太小	23	65.71%	2.12%
沒有指出原因	12	34.29%	1.10%
<b>合計</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.22%</b>
<b>10. 設施配置</b>			
設施有待改善	19	48.72%	1.75%
沒有指出原因	20	51.28%	1.84%
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.59%</b>
<b>11. 等候時間</b>			
等候時間太長	7	9.09%	0.64%
沒有指出原因	70	90.91%	6.45%
<b>合計</b>	<b>77</b>	<b>100.00%</b>	<b>7.09%</b>
<b>12. 簡捷程度</b>			
手續繁複	11	6.29%	1.01%
要求文件太多	4	2.29%	0.37%
要求文件指引/標準不清晰	4	2.29%	0.37%
沒有指出原因	156	89.14%	14.36%
<b>合計</b>	<b>175</b>	<b>100.00%</b>	<b>16.11%</b>
<b>13. 公平性</b>			
現時公屋制度不公平	3	10.34%	0.28%
沒有指出原因	26	89.66%	2.39%
<b>合計</b>	<b>29</b>	<b>100.00%</b>	<b>2.67%</b>
<b>14. 符合使用目的</b>			
與市民需求有差異	8	16.67%	0.74%
沒有指出原因	40	83.33%	3.68%
<b>合計</b>	<b>48</b>	<b>100.00%</b>	<b>4.42%</b>
<b>15. 資訊公開</b>			
資訊公開性不足	11	5.45%	1.01%
沒有指出原因	191	94.55%	17.59%
<b>合計</b>	<b>202</b>	<b>100.00%</b>	<b>18.60%</b>
<b>16. 資訊正確</b>			
資訊不統一	7	4.61%	0.64%
沒有指出原因	145	95.39%	13.35%
<b>合計</b>	<b>152</b>	<b>100.00%</b>	<b>14.00%</b>
<b>17. 電子服務範圍足夠性</b>			



電子服務有待改善	3	4.62%	0.88%
網站有待改善	8	12.31%	2.35%
網站沒有辦事處搬遷告示	1	1.54%	0.29%
沒有指出原因	53	81.54%	15.54%
<b>合計</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>	<b>19.06%</b>
<b>19. 電子服務滿意程度</b>			
資訊不清晰	3	12.00%	0.87%
沒有指出原因	22	88.00%	6.40%
<b>合計</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>	<b>7.27%</b>
<b>22. 指標清晰度</b>			
沒有指出原因	326	100.00%	30.02%
<b>合計</b>	<b>326</b>	<b>100.00%</b>	<b>30.02%</b>
<b>23. 指標滿意度</b>			
沒有達到指標	4	2.35%	0.37%
沒有指出原因	166	97.65%	15.29%
<b>合計</b>	<b>170</b>	<b>100.00%</b>	<b>15.65%</b>
<b>25. 服務承諾範圍足夠性</b>			
服務範圍不清晰	1	0.39%	0.09%
服務範圍不足夠	1	0.39%	0.09%
沒有指出原因	252	99.21%	23.20%
<b>合計</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>	<b>23.39%</b>
<b>26. 整體服務滿意度</b>			
辦理時間太長	2	4.55%	0.18%
沒有指出原因	42	95.45%	3.87%
<b>合計</b>	<b>44</b>	<b>100.00%</b>	<b>4.05%</b>

## 附件 II – 其他意見總表

(共 261 名受訪市民對本局的服務提出了“其他意見”如下。)

序號	意見
1	服務時間、地點可以再加強，政府綜合服務大樓都可以開多些辦事的服務
2	中午休息時間，希望可以提供有限的服務。
3	安排的程序快些
4	問卷想問一些民生的問題，可以反映房屋上的問題。按照不同的個案，可以幫手轉交不同的部門。時間上希望可以中午都開放。電話沒有人接並且要等很久。
5	遞交資料的答覆不一致，(有工作人員說需要的資料是一個月又有人說是一年)
6	等待時間可以更加短，手續可以更加簡便
7	派屋時可否按個人自願，住太遠不方便
8	開門前可以放一些椅子給老人家坐，有些老人家可能提早了一小時到，加上天氣較熱，希望有多些設施。
9	交通方面，多一些巴士路線
10	希望工作人員說話直接一些，不要太官腔
11	澳門人沒有居屋住，反而見到一些菲律賓籍的人有社屋住。
12	地方搬遷宣傳度不足，去了舊地址才知道。電話查詢不太方便，長者不知道如何使用。
13	地點不太便利。
14	時間不太方便。
15	2 個 50 幾歲市民被分派到一個太細的單位，而設備和環境很差，十分不滿
16	之前拆卸的時候答應會有樓，而且說是不用排隊，最後都是一直等，而且要有樓
17	聽其他市民說年紀比較大的不用去石排灣但自己卻被調配至石排灣。
18	經屋和社屋增加數量
19	增加透明度
20	社屋和經屋可以恆常申請
21	經屋等候時間長
22	辦事鋪位不清晰，指事牌不足，好難找，兩個辦事處的範圍不同，有些亂。
23	辦文件應該要有 sample，經常要過來補交文件，附近又要有足夠

	的車位，十分不便。
24	住石排灣希望可以在石排服務站辦理
25	公眾設施多一些
26	應發信息或打電話，因為搬家後未改地址便收不到信件。
27	增添熱水機
28	除了寄信外，應該要有短信或電話通知，等收信和已發送信件兩者有很大差別。普通的書信可以代簽或拿，但必需要親屬。
29	不被尊重，工作人員歧視新移民。覺得房屋局應該要協商。
30	中午時間可以重開。專業(房地產)課程可以多開。
31	L 舖需設有飲水機標籤。
32	對於房屋的服務是滿意的。
33	基本上都滿意
34	等太耐。
35	員工說話不夠清楚，太官腔，較難明白
36	多開服務櫃位
37	黑沙環設立服務站，交通路線不足，設立諮詢處方便老人家查詢。
38	申請的社屋可以自行選擇地區。
39	程序要再快些和簡化(經過太多部門)。
40	簡化手續。
41	重建房屋局架構，更換局長及司長
42	希望設有法律諮詢櫃台
43	申請完服務未知會如何通知，覺得混亂，而且服務承諾不太清楚(如服務天數等。)
44	通知可多渠道通知本人，辦事速度加快
45	對老人服務可以多宣傳(例如：多派小冊子、可多開老弱殘疾的專用櫃位)
46	政府多提供些社會房屋數量
47	急需解決住房問題。
48	提供樣版在網上，令人知道什麼個案需要什麼文件(例如離婚證明)，公證 2017 年提交了，2019 又再提交，重複程序，浪費金錢。希望有電子政務，局與局之間就能資訊互通，直接查詢申請人的資料(如有沒有子女或離婚之類)希望房屋局可以反思一下。
49	行政程序太麻煩，不明白為何需要這些程序，令到市民不知道房屋局在甚麼
50	房屋局寄信給市民時可否確保市民收到信與否?擔心因為收不到信而錯失良機，所以希望房屋局寄信後確保市民收到了通知。
51	加快辦事效率，房屋配套可改善，審批過程加快，社屋質量改善

52	增加櫃位，加快輪候櫃位時間
53	中午盡可提供服務
54	申請的手續最好一次辦好
55	希望可以得到想要的目的
56	手續方面太複雜，可按個人情況而人性化，不用太死板。
57	資訊宣傳不足夠
58	部門辦事處可以大些
59	提供多些網上服務
60	希望多多跟進，人性化一點，以服務市民為本
61	希望中午提供服務。假設中午放假也應設有地方給予市民休息等候。
62	工作人員要有多些笑容，要更熱情
63	各項服務希望有更清晰的指引，回覆的答覆應明確
64	社屋的標準可否低些，如三人房標準為三萬
65	工作人員應直接處理及解決問題
66	主動打給市民跟進待跟進的問題，青洲辦事處可派員工不定期巡查，跟進員工服務質素
67	未夠透明，當選擇樓層時應進行公開抽籤的活動，就像暑期活動抽籤的情況一樣，現在是買樓，一生人可能只有一次，必須尊重，不是恩賜。
68	手續簡單一些
69	對舊房屋進行及時清拆及重建
70	曾經寫信至房屋局承諾 3 個月內會有回覆，可是到現在一個字都沒有回。質疑房屋局是否有做到服務承諾。另外，2014 年申請的手續，當時指交的資料沒有問題。現在 2019 年叫補交當時的入息證明等資料，覺得無理。如果當時有問題，為何當時不提出，3 年後才提出。
71	網上資訊可清晰一些
72	多些渠道通知相關信息，例如短信
73	資料(地址)要及時在網上更新
74	資訊不公開，輪候時間長，應以新的機制輪候(上車)社屋及經屋。
75	對社屋分配問題應根據實際個人需要去調整，有人情味一點。
76	對服務審批過程非常之有意見，覺得工作人員辦事不夠有耐性，通知不清晰。
77	經社屋輪候時間太長
78	希望按照情況處理，比如一個單位住了三十年卻突然要求搬到石排灣又或者與三十歲的兒子同住一間一房一廳的房子，希望房屋

	局能以狀況判斷不同案件。
79	等待時間希望可以縮短。
80	投訴無人理。
81	政府辦事應一視同仁，房屋等候時間太長。
82	房屋局發出的消息不太清晰。預約時間的辦理服務太過混亂，毫無秩序。
83	交資料不要太複雜。
84	對社屋政策要調整。
85	申請社屋的過程太長時間，輪候時間太長。
86	資訊及指引可以更清晰
87	重搬去青洲辦公室
88	增加社會房屋申請的條件規限，永久居民應有適當的優先
89	希望處理租約的速度更快。
90	輪候時間太久，次序不太清晰。申請兩房卻只給一房，理由不清晰。
91	手續太繁複，可以再簡化
92	交通不便，可開通更多巴士路線
93	房屋不足
94	保護地產權益
95	網上資訊可以提供多樣化，系統需要更新，工作人員的專業知識應加強。
96	空間可以再大些，可增加路牌指示
97	去了舊址指示不清晰，老人家難找到新址。
98	需要申領牌照要準備之資料指引欠缺清晰。
99	社屋等太耐
100	希望部門寄信前，可加寄手機信息。
101	效率快一些，申請太複雜
102	上網搜索街景圖片不清晰不正確
103	多人時可增加人手
104	對於六十歲以上應該做個調查，問屋是誰(子女定老人家或是無)，如果無就應該問老人家是否需要社屋
105	希望房屋局進行及時的尊重，能夠充分善用社屋資料
106	手續可以再簡捷，多使用郵寄方式，如一些證明可使用郵寄方式，完善電子服務的範圍
107	可增加公用桌填寫文件兼放置申請表格
108	D 鋪和 L 鋪各自分工需要有更清晰的指引
109	增加臨時車位

110	羅司長上任很滿意
111	希望可以讓澳門人先租/買屋
112	軟硬件都要提升, 地方不夠大, 對面嘈音會影響到房屋局, 臨時也可以找一個更大的地方
113	無巴士站到門口
114	對於需要的資料不清楚, 過黎房屋局很多次都未完成服務。希望房屋局可以為老人家準備好需要資料清單, 方便老人家不用往返房屋局多次。
115	交通不方便, 房屋樓價偏貴, 唐樓環境不好, 望政府可多加幫助
116	工作流程麻煩, 審批過程長, 應簡化手續
117	加快程序進度
118	希望兒女到適婚年齡就按照情況不要搬遷, 因為等兒女結婚後又要再搬, 而且搬遷希望能搬回同一棟
119	加快審批維修過程。
120	文件遞交審批時間可再清晰點。
121	手續可簡便, 所需文件太多。
122	社屋水管不去水, 多次提出也得不到解決。
123	網上資料不夠清晰
124	資訊應清晰些, 希望有申請時間讓市民知道, 不用只是等公佈
125	氹仔服務滿意, 青蔥有待改善
126	希望貴局特設專業和實行法例去平衡業主, 租方和四買賣方的法律保障
127	還有進步空間, 應該要更便民。經社屋輪候時間應要縮短, 效率加快。
128	網上提供的資訊不清晰, 申領經紀牌不知道要去勞工局還是房屋局諮詢。
129	社屋老人去世後被丟空幾年, 浪費資源
130	應該好像以前輪籌, 而不像現在抽籌, 應仿效香港的政策, 有需要的人優先。
131	冷氣安裝需時十日太長
132	可以幫助有需要人士提供特殊房屋供給
133	中午可提供服務
134	資料不清晰(特別對管委會), 管理會證明書交手續費 15mop(網上寫要交), 但實際不需要, 指示不清晰, 可增加自助投入箱給一些申請表, 申請可增加電子簽名。
135	通知不夠語言多元化, 服務承諾指標太長, 不能因應特殊情況而調整

136	及時完成網頁更新
137	服務應簡單，不宜太過官僚
138	希望老人家有房屋居住
139	可增加電子取籌服務，電子交資料可以再完善
140	通知訊息可增設發至大陸手機服務
141	縮短輪候時間
142	以口頭預約輔以書面通知對老人家更方便
143	繼續努力，盡量改善
144	各方面指示(辦理事件方面)不夠清晰，地點交通不方便。
145	因應社會或市民的需求，同步改進。將資料放到報紙上，然後按照輪號碼分日子排隊申請(如現金分享計劃)。辦理手續比以前更好了。希望輪候號碼上樓能夠有一個確切時間公佈，不用走幾次。除了網上公佈資訊希望能在報紙或新聞上公佈，方便長者。
146	加租太過份，有點不合理
147	批出房屋進度太慢
148	最好長者優先
149	地點較遠
150	可增設網上辦理服務
151	在各地區增加房屋局的辦事處，例如黑沙環社會綜合服務大樓
152	服務態度極好，只是查到排隊房屋的號碼也不能回答甚麼時間能分下房子，心裏要有底，如果能大概回答個時間分房，就好了，感謝這個部門的熱情接待
153	增加管委會的資助，好像以前一樣，不用去這麼多部門，直接一條龍處理好服務
154	輪候太長
155	可開多些櫃台辦事
156	輪候時間需加快
157	申請需要交正本，不方便
158	工作人員需清楚知道房屋局的資訊，有太多誤道
159	希望房屋局可中介繳費
160	收費可在房屋局繳交，不用去銀行，以及中介續牌期限可以縮短
161	希望有傷患的可以快點上樓，希望可有分流，有些服務可到氹仔，不用到青洲
162	要有責任心
163	可多了解市民的需求
164	預約時間不靈活，社屋選擇單一，社屋結果公布時間耐，等待時間長

165	流程麻煩，回覆要有確實時間
166	殘疾應可以搬回青洲
167	資訊審查不透明，不清晰。
168	自己盡忠職守用心為市民服務
169	希望提供地址指示，青蔥大廈的地點難找
170	石排灣辦事處應增加更多服務可以辦理，方便石排灣市民不需要專程去青蔥辦事處。
171	不知道哪個服務站有哪些服務，指引不夠清晰。
172	可以讓土生澳門人優先得到經社屋
173	等候區的空間可以提供多一些座位，飲水機提供紙杯
174	輪候時間太長，太多丟空的單位應盡快比市民，約見家庭一個月應多點
175	希望特殊情況有特殊處理，特別是殘疾人的需要
176	電話諮詢時工作人員不耐煩，微信公眾號麻煩不方便，規矩不夠人性化，社屋空間太細，減少規則限制，工作進度慢
177	手機資訊可提供更清晰的指引
178	開多幾個窗口，等得太久才有服務
179	房屋資訊(有無人死)不夠透明。
180	希望輪候時間縮短
181	最好寄信和打電話通知，審查不夠清楚透明。
182	打電話講交文件不用排隊，但去到現場卻要排隊。資訊錯誤。
183	維修跟進太慢
184	跟進維修太慢
185	希望可以透過網上遞交資料或網上預覽功能去減少不必要的工作程序
186	法例唔公平，每個工作人員的電話答覆不一樣，然後詢問地址可不可以用來商業用途卻被告知要稽查，但地址要租了才能所以法例奇怪不便民。寫錯日期或一點東西都要罰，應按照是否人為才罰。
187	開多一些櫃檯
188	氹仔辦理的事務太少
189	可八點才下班，在經屋附近可加辦事處
190	太官僚，答覆太模稜兩可
191	新移民享有太多福利
192	批核太慢，需先服務本澳居民
193	輪候時間太長
194	希望再改善服務，擴大房屋局的服務範圍



195	資訊應更透明，交文件非常複雜，而且不夠詳細講明需要文件，應設有樣本
196	氹仔能辦的東西太少，辦理契要一年，時間太長
197	氹仔和青蔥辦理的東西應一樣
198	網上資訊不及時更新
199	如果工作人員要負責任就不會幫作市民做，可以嘗試作幫助
200	申請社屋的收入中位數太低，工作態度完全被動，服務承諾包含範圍太大，社屋不應提供於享有外地資源的人士
201	可增加網上預約
202	可解答得更清晰
203	消息推廣可以做好一些，社屋的指標需要完善
204	寄信可直接寄到當事人住址
205	可加設電話信訊息通知
206	可加設電話信訊息通知
207	比以前服務好多了
208	上門應出示證件證明是工作人員，態度不好
209	希望有更多櫃台
210	服務回覆好加快
211	社屋查快一些
212	書信回覆慢，泊車不方便
213	樓宇漏水維修問題望改善，文件手續可更簡便辦理手續可更精簡。
214	無網上服務，內部可共享資訊不用麻煩市民
215	宣傳要加強
216	社屋管理和維修可做更好，可結合所有鋪位，辦事不人性化，公共設施有待改善，社屋搬遷期限可延長
217	辦事不人性化
218	工作效率低，遲遲得不到回覆
219	租金加減的程序太麻煩
220	希望中午提供服務，希望資料更新快些
221	開多 counters
222	審批工作慢，工作推來推去
223	多一些資訊的宣傳，例如大堂擺設多一些宣傳品
224	放在網上要市民選單位的平面圖十分模糊，完全看不清，不知如何去選
225	輪候時間縮短
226	服務承諾不夠清晰，每次只是等收信或電話通知，應給一個日期的範圍

227	條件限制太死板，例如老人家二十年前申請了四厘，但現時不能申請其他房屋幫助，經過二十年的變化，家團人員又不一樣，情況都不同，應根據情況去作評量。審查不夠透明嚴謹，很多大陸人有物業卻能申請成功(經社屋)
228	審批時間不要一刀切，按實際情況，而且多幫助澳門的永久性居民，根據他們需要去幫助
229	尚滿意
230	希望通知增加多渠道，例如手機信息
231	數據應該透明(知道經社屋的等候人數)
232	黑沙環的服務中心應與房屋局同時辦理
233	不要寄信，直接打電話，因為老人家不會看字
234	資訊更新應智能化
235	不停補交資料，資訊不夠清晰
236	無紙杯，停車不方便
237	等候時間太長
238	應該按情況和給予時間去收樓
239	資訊更透明
240	窗口太少
241	希望辦理手續快一些，等候時間太長。
242	態度太差。市民看不到文件又不幫市民解釋。做到一半的時候離開又不跟市民溝通。
243	希望空間大些
244	手續可簡化
245	有親戚對社屋條約不清晰(多年前租的社屋，不是新申請)要回訪之前的人，告之條約，不能一次錯誤就收回社屋、住社屋的人的文化程度與意識不高，要主動告之合約
246	辦公時間希望每間房屋局一樣，網上最好提供審批過程查詢
247	租金望可以微調
248	收入門檻限額需要提高，而且母子只給一房一廳不太好
249	盡量幫助更多有需要的人，縮短辦理時間
250	有見到其他工作人員對其他市民的服務不是太好，好像想趕市民走
251	網上的表格填寫不夠寫，內容不夠完善
252	經屋諮詢回應不明確，一直拖，效率慢
253	無權力解決滲水問題，希望政府給予權力
254	資料可以更加公開透明化
255	服務應該增設更多分類，以解決等候時間過長的問題。交資料比

	較繁複。
256	社、經屋的輪候時間太耐，透明度可更高
257	審查應更加透明化
258	加快進度
259	應增設網上申請或續期。而且應加櫃檯以解決人手不足的問題。
260	宣傳方面需加強
261	政府做事有待改善

## 附件 III—調查問卷樣本



# 市民滿意度調查

請閣下以接受本部門的服務為經驗，選出您的答案 服務分類：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

您 / 貴部門 / 實體於過往一年接受過本局哪一項服務（單項）？

（參照服務項目列表）\_\_\_\_\_

### 提供服務的方便程度方面

	十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	拒答
1. 您認為本部門提供服務的時間，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為前往本部門提供服務的地點，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為聯絡本部門，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 員工服務方面

	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
4. 您對本部門提供服務的工作人員的服務態度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對本部門提供服務的工作人員的專業程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您對本部門提供服務的工作人員的服務主動性，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 環境設備方面

	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
8. 您對本部門服務環境的舒適程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您對本部門公眾設施的配置，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 內部流程方面

	十分不合理	不合理	一般	合理	十分合理	拒答
10. 您認為本部門提供的服務，在讓市民等候的時間上，合唔合理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	十分不簡捷	不簡捷	一般	簡捷	十分簡捷	拒答
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 您認為本部門，在辦理手續方面，簡唔簡捷？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不公平	不公平	一般	公平	十分公平	拒答
12. 您認為本部門提供服務的過程，公唔公平？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附註欄 1

問題編號	受訪者不滿意的原因

服務效果方面

	十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	拒答
13. 您認為本部門提供的服務，符唔符合您使用的目的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務資訊

	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答
14. 您認為本部門提供的服務資訊，是否公開？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為本部門提供的服務資訊，是否正確？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子服務

	有	無				
16. 過往一年是否有使用本部門提供的電子服務？(倘“無”跳至問題 19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	十分不足夠	不足夠	一般	足夠	十分足夠	拒答
17. 您認為本部門提供的電子服務範圍足夠嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
18. 您對電子服務的滿意度？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務承諾

	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	拒答
19. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(如選擇不清楚或不知道，請調查員作簡單的解釋，之後再完成以下問題；)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答
20. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答

21. 您認為本部門訂定的“服務承諾”指標，清唔清晰？
- 
- 十分 不滿意 不滿意 一般 滿意 十分 拒答  
不滿意
22. 您對本部門訂定的“服務承諾”指標，滿唔滿意？
- 
- 十分 沒有 沒有 一般 有幫助 十分 拒答  
沒有幫助 幫助
23. 本部門推行的“服務承諾”對您有沒有幫助？
- 
- 十分 不足 不足 一般 足夠 十分 拒答  
不足
24. 您認為本部門推行“服務承諾”的範圍足唔足夠？
- 

**整體服務**

- 
- 十分 不滿意 不滿意 一般 滿意 十分 拒答  
不滿意
25. 您對本部門的整體服務水平，滿唔滿意？
- 

**個人資料及其他意見**

請您提供簡單的個人資料，以作分析之用

26. 性別： 男性  女性
27. 您的年齡是： 20 以下  20-29  30-39  40-49  50-59  60 或以上
28. 您的學歷是： 小學教育  初中教育  高中教育  高等教育  其他
29. 您的職業是： 文娛博彩及其他服務業  醫療衛生及社會福利  公共行政及社保事務
- 不動產及工商服務業  家務工作  金融業  運輸、倉儲及通訊業
- 酒店及飲食業  製造業  建築業  批發及零售業
- 水電及氣體生產供應業  教育  其他\_\_\_\_\_
30. 您的每月收入： ≤3,999  4,000 - 7,999  8,000 - 11,999  12,000 - 19,999  20,000 - 39,999  ≥ 40,000
31. 您對本部門的服務，尚有無其他意見？
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

【完成訪問，感謝對方的合作】

附註欄 2

問題編號	受訪者不滿意的原因