

房屋局

2023 市民滿意度調查總結報告

1. 調查目的

為持續完善、協助提高服務質素及機制的運作，每年進行一次市民滿意度調查。對以下 8 個調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合等方面收集意見，以作為持續優化服務效能提供的參考依據。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

為持續改善機制的運作，以及適時檢討服務推行的情況，房屋局每年進行一次市民滿意度調查，本年度收集期由 2023 年 4 月 1 日至 2023 年 10 月 31 日(為期 7 個月)，以確保能夠及時利用意見收集。

2.2 調查對象範圍

是次收集問卷的對象包括透過線上或親臨房屋局查詢或申請各項服務的市民意見。

2.3 調查方式

2023 市民滿意度調查屬於定量調查的其中一種，是現時特區政府公共部門最普遍使用的方法，2023 市民滿意度調查已採用網上電子問卷的方式進行問卷意見收集，市民可透過房屋局官方網站或微信公眾號自行填寫問卷，同時，房屋局人員亦會主動向親臨的市民建議於完成服務後掃瞄問卷二維碼提供意見。

2.4 問卷設計

本年度的市民滿意度調查電子問卷設計，是使用特區政府公共服務及組織績效評審委員會提供的“公共服務管理應用系統”平台，並按照上述委員會提供的 2022 年 11 月最新參考指引，對公共服務簡單地劃分 3 大類別：

一般公共服務 - 服務結果是必然產生及提供的，即不涉及監督及審批的元素及所有支援其他公共部門的對內服務均屬於一般公共服務；

監督、審批及執法性公共服務 - 服務結果非必然提供的，須經過一定的條件審批或資格確認，當中可以按需要再細分為一般性監督及審批項目以及懲罰性項目；

福利性公共服務 - 服務結果同樣非必然提供的，但由於服務結果對申請者存有利益，較一般及監審、審批的結果性質有別，故應歸納並作分別評價。

滿意度調查應包括以下 8 個調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息及服務整合等，以設計及建立 2023 年市民滿意度調查問卷。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	412	411	1
總計	412	411	1

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
網頁	412	411	1
總計	412	411	1

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
監督、審批及執法性公共服務	215	215	0
福利性公共服務	168	167	1
一般公共服務	29	29	0
總計	412	411	1

在回收的 412 份問卷當中，1 份被列為無效問卷的原因是由於該市民並沒有對上述 2.4 中提及的 8 個調查因素作出回覆，

且在問卷的 18 項分項內容僅對整體服務滿意度作出評分，評分
為 1 分(非常不滿意)，並列明非常不滿意的原因為“經濟房屋價
格定太高”，考慮到該市民僅對經濟房屋政策的不滿，而非是次
市民滿意度調查以收集服務對象意見為主要目的，故將該問卷列
為無效問卷。

3.1.2 受訪者統計

性別	男	女
	185	226

年齡層	18-25 歲	26-45 歲	46-60 歲	60 歲以上
	7	118	109	177

教育程度	小學	中學	大學或以 上	不適用
	116	169	63	63

在 411 份有效問卷中，男性有 185 人，佔 45.0%，女性有 226
人，佔 55.0%；年齡層方面，主要為 60 歲以上有 177 人，佔 43.1%；
教育程度方面，大部分為中學程度，共 169 人，佔 41.1%。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.52	4.54	0.58
	服務態度		4.50	0.65
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.27	0.69
	場所硬件及配套		4.36	0.65
	場所支援措施		4.33	0.72

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	服務效率	4.41	4.43	0.65
	手續便捷度		4.39	0.65
服務資訊	資訊的便捷度	4.45	4.52	0.50
	資訊的準確性		4.41	0.65
	資訊的詳實性		4.41	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.52	4.59	0.49
	服務承諾指標滿意度		4.45	0.60
電子服務	電子服務易用性	4.32	4.24	0.81
	電子服務安全性		4.38	0.60
	電子服務覆蓋度		4.33	0.60
績效信息	信息內容的足夠度	4.30	4.33	0.57
	信息發放的渠道		4.27	0.69
服務整合	跨部門程序優化	4.31	4.31	0.46

一般公共服務的各個細項指標中，評分最高為服務保證中的服務承諾全面性，得分為 4.59 分，其次為人員服務中的服務主動性，得分為 4.54 分；評分最低為電子服務中的電子服務易用性，得分為 4.24 分，次低為環境及配套設施中的方便程度，以及績效信息中的信息發放的渠道，得分均為 4.27 分。

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.38	4.38	0.74
	服務態度		4.38	0.74
環境及配套設施	方便程度	4.19	4.19	0.82
	場所硬件及配套		4.29	0.79
	場所支援措施		4.08	0.86
程序手續	服務效率	4.27	4.29	0.76
	手續便捷度		4.25	0.78
服務資訊	資訊的便捷度	4.12	4.11	0.80

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊的準確性	4.12	4.15	0.79
	資訊的詳實性		4.10	0.79
服務保證	服務承諾全面性	4.31	4.28	0.71
	服務承諾指標滿意度		4.33	0.70
電子服務	電子服務易用性	4.19	4.16	0.85
	電子服務安全性		4.22	0.79
	電子服務覆蓋度		4.19	0.79
績效信息	信息內容的足夠度	4.19	4.18	0.79
	信息發放的渠道		4.19	0.77
服務整合	跨部門程序優化	4.16	4.16	0.75

監督、審批及執法性公共服務的各個細項指標中，評分最高為人員服務中的服務主動性及服務態度，得分均為 4.38 分，其次為服務保證中的服務承諾指標滿意度，得分為 4.33 分；評分最低為環境及配套設施中的場所支援措施，得分為 4.08 分，次低為服務資訊中的資訊的詳實性，得分為 4.1 分。

3.2.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.17	4.14	1.02
	服務態度		4.19	0.99
環境及配套設施	方便程度	3.95	3.88	1.00
	場所硬件及配套		4.04	0.92
	場所支援措施		3.92	0.91
程序手續	服務效率	4.06	4.04	1.04
	手續便捷度		4.07	0.99
服務資訊	資訊的便捷度	3.94	3.86	1.01
	資訊的準確性		4.04	0.91
	資訊的詳實性		3.92	0.99
服務保證	服務承諾全面性	3.94	3.92	0.99

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾指標滿意度	3.94	3.96	0.98
電子服務	電子服務易用性	4.04	4.00	0.85
	電子服務安全性		4.10	0.80
	電子服務覆蓋度		4.02	0.78
績效信息	信息內容的足夠度	3.90	3.88	1.01
	信息發放的渠道		3.91	0.93
服務整合	跨部門程序優化	3.97	3.97	0.90

福利性公共服務的各個細項指標中，評分最高為人員服務中的服務態度，得分為 4.19 分，其次為人員服務中的服務主動性，得分為 4.14 分；評分最低為服務資訊中的資訊的便捷度，得分為 3.86 分，次低為環境及配套設施中的方便程度，以及績效信息中的信息內容的足夠度，得分均為 3.88 分。

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

受訪者對房屋局的服務提供方面的期望及對服務提供或流程方面的意見，回覆為“希望能安排一個窗口是專為查詢申請入表後，正在輪候的市民作解答”；而於受訪者對房屋局的各項目服務中最滿意方面的回覆，包括“可以網上交表”、“人員服務態度好，有效率”及“櫃台同事專業耐心”；電子服務方面的意見為“望有網上申請取消四釐”；房屋局將持續改善及優化措施，以回應使用者對房屋局的使用期望。

5. 改善措施及建議

鑒於房屋局於 2023 年首次採用電子問卷收集方式，並透過官方網站及微信公眾號等方式鼓勵市民提供意見，因此，與去年僅收集親臨使用房屋局辦事處服務的市民意見比較，2023 年更全面收集使用線上及線下服務的市民意見。是次調查結果，整體而言，受訪者對房屋局服務評價達滿意程度（4 分以上），房屋局將持續優化服務，繼續積極推行電子化政務及增加信息發佈的渠道，為市民提供更多關於房屋局的服務資訊。

6. 滿意度調查趨勢分析（三年趨勢）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		分項得分	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
人員服務	服務主動性	3.96	3.96	4.62	4.63	4.54	4.52
人員服務	服務態度	3.96	-	4.63	-	4.50	4.52
環境及配套设施	方便程度	3.80	3.96	4.45	4.43	4.27	4.32
環境及配套设施	場所硬件及配套	4.07	-	4.44	-	4.36	4.32
環境及配套设施	場所支援措施	4.01	-	4.40	-	4.33	4.32
程序手續	服務效率	3.91	3.72	4.62	4.59	4.43	4.41
程序手續	手續便捷度	3.53	-	4.56	-	4.39	4.41
服務資訊	資訊的便捷度	3.85	3.90	4.28	4.37	4.52	4.45
服務資訊	資訊的準確性	3.95	-	4.30	-	4.41	4.45
服務資訊	資訊的詳實性	3.90	-	4.54	-	4.41	4.45

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年	
		分項得分	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
服務保證	服務承諾全面性	3.68	3.68	4.14	4.17	4.59	4.52
服務保證	服務承諾指標滿意度	3.67	-	4.20	-	4.45	4.52
電子服務	電子服務易用性	-	3.75	-	4.56	4.24	4.32
電子服務	電子服務安全性	-	-	-	-	4.38	4.32
電子服務	電子服務覆蓋度	3.75	-	4.56	-	4.33	4.32
績效信息	信息內容的足夠度	3.79	3.84	4.14	4.13	4.33	4.30
績效信息	信息發放的渠道	3.89	-	4.11	-	4.27	4.30
服務整合	跨部門程序優化	-	-	-	-	4.31	4.31

調查因素	2021年	2022年	2023年	與過往（去年）比較
人員服務	3.96	4.63	4.52	-0.11
環境及配套設施	3.96	4.43	4.32	-0.11
程序手續	3.72	4.59	4.41	-0.18
服務資訊	3.90	4.37	4.45	0.08
服務保證	3.68	4.17	4.52	0.35
電子服務	3.75	4.56	4.32	-0.24
績效信息	3.84	4.13	4.30	0.17
服務整合	-	-	4.31	-

6.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年	
		分項得分	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
人員服務	服務主動性	4.06	4.08	4.63	4.65	4.38	4.38
人員服務	服務態度	4.10	-	4.66	-	4.38	4.38
環境及配套设施	方便程度	3.72	3.90	4.40	4.44	4.19	4.19
環境及配套设施	場所硬件及配套	4.01	-	4.44	-	4.29	4.19
環境及配套设施	場所支援措施	3.97	-	4.49	-	4.08	4.19
程序手續	服務效率	3.96	3.78	4.64	4.57	4.29	4.27

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年	
		分項得分	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
程序手續	手續便捷度	3.60	-	4.49	-	4.25	4.27
服務資訊	資訊的便捷度	3.77	3.84	4.17	4.30	4.11	4.12
服務資訊	資訊的準確性	3.85	-	4.17	-	4.15	4.12
服務資訊	資訊的詳實性	3.91	-	4.55	-	4.10	4.12
服務保證	服務承諾全面性	3.55	3.56	4.07	4.08	4.28	4.31
服務保證	服務承諾指標滿意度	3.56	-	4.08	-	4.33	4.31
電子服務	電子服務易用性	-	3.37	-	4.12	4.16	4.19
電子服務	電子服務安全性	-	-	-	-	4.22	4.19
電子服務	電子服務覆蓋度	3.37	-	4.12	-	4.19	4.19
績效信息	信息內容的足夠度	3.79	3.77	4.19	4.18	4.18	4.19
績效信息	信息發放的渠道	3.74	-	4.16	-	4.19	4.19
服務整合	跨部門程序優化	-	-	-	-	4.16	4.16

調查因素	2021年	2022年	2023年	與過往(去年)比較
人員服務	4.08	4.65	4.38	-0.27
環境及配套設施	3.90	4.44	4.19	-0.25
程序手續	3.78	4.57	4.27	-0.30
服務資訊	3.84	4.30	4.12	-0.18
服務保證	3.56	4.08	4.31	0.23
電子服務	3.37	4.12	4.19	0.07
績效信息	3.77	4.18	4.19	0.01
服務整合	-	-	4.16	-

6.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年	
		分項得分	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
人員服務	服務主動性	3.87	3.95	4.63	4.65	4.14	4.17
人員服務	服務態度	4.02	-	4.66	-	4.19	4.17
環境及配 套設施	方便程度	3.72	3.88	4.37	4.43	3.88	3.95
環境及配	場所硬件及配套	3.99	-	4.44	-	4.04	3.95

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年	
		分項得分	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
套設施							
環境及配 套設施	場所支援措施	3.94	-	4.49	-	3.92	3.95
程序手續	服務效率	3.83	3.69	4.64	4.57	4.04	4.06
程序手續	手續便捷度	3.54	-	4.49	-	4.07	4.06
服務資訊	資訊的便捷度	3.83	3.86	4.17	4.30	3.86	3.94
服務資訊	資訊的準確性	3.92	-	4.17	-	4.04	3.94
服務資訊	資訊的詳實性	3.84	-	4.55	-	3.92	3.94
服務保證	服務承諾全面性	3.25	3.28	4.07	4.08	3.92	3.94
服務保證	服務承諾指標滿意度	3.30	-	4.08	-	3.96	3.94
電子服務	電子服務易用性	-	3.59	-	4.12	4.00	4.04
電子服務	電子服務安全性	-	-	-	-	4.10	4.04
電子服務	電子服務覆蓋度	3.59	-	4.12	-	4.02	4.04
績效信息	信息內容的足夠度	3.74	3.72	4.19	4.18	3.88	3.90
績效信息	信息發放的渠道	3.70	-	4.16	-	3.91	3.90
服務整合	跨部門程序優化	-	-	-	-	3.97	3.97

調查因素	2021年	2022年	2023年	與過往（去年）比較
人員服務	3.95	4.65	4.17	-0.48
環境及配套設施	3.88	4.43	3.95	-0.48
程序手續	3.69	4.57	4.06	-0.51
服務資訊	3.86	4.30	3.94	-0.36
服務保證	3.28	4.08	3.94	-0.14
電子服務	3.59	4.12	4.04	-0.08
績效信息	3.72	4.18	3.90	-0.28
服務整合	-	-	3.97	-

6.4 整體服務

調查因素	2021年	2022年	2023年	與過往（去年）比較
人員服務	3.98	4.62	4.31	-0.31
環境及配套設施	3.90	4.40	4.10	-0.30

程序手續	3.71	4.53	4.20	-0.33
服務資訊	3.86	4.31	4.08	-0.23
服務保證	3.39	4.15	4.18	0.04
電子服務	3.57	4.22	4.13	-0.09
績效信息	3.75	4.14	4.08	-0.05
服務整合	-	-	4.09	-

基於 2023 年度按特區政府公共服務及組織績效評審委員會於 2022 年 11 月提供的最新參考指引所要求的調查因素，調整問卷內容，故未能充分與去年的情況作比較，再者，2023 年首次採用電子問卷收集方式，與去年僅收集親臨的市民意見比較，更具全面性，對於各項公共服務與去年比較，滿意度出現下降情況，房屋局將持續關注及作出檢討，以提升服務質素。

7. 總結

綜合上述市民滿意度調查分析，受訪市民對 2023 年人員服務滿意度評分最高，得分為 4.31 分，其次為程序手續得分為 4.20 分，服務保證得分 4.18 分；最低為服務資訊及績效信息，得分為 4.08 分。整體而言，各項目得分均不低於 4 分，顯示市民對房屋局之滿意度仍然維持滿意。

對於市民對房屋局電子化服務期望回應，房屋局於 2023 年已聯同行政公職局進行電子服務的優化。市民現已可透過登入“澳

門公共服務一戶通”系統，更新房屋局網上系統有關經濟房屋或社會房屋申請範疇於申請階段內的申請人或家團代表的通訊資料，包括聯絡電話及通訊地址；另外，市民亦可透過房屋局網上系統辦理有關經濟房屋申請及補交文件、社會房屋恆常性申請及補交文件、房地產中介業務准照網上申請、分層建築物管理商業業務准照網上申請、業主名冊申請及下載等，並持續多元及加強資訊發佈渠道，定期及適時對房屋局網站及房屋局微信訂閱號等訊息發佈平台上更新數據；資訊方面，透過經濟房屋單位視頻、精選短片，圖文並茂介紹房屋資訊，讓市民了解更多房屋局的動向。

房屋局將會以此作為參考，以研究進一步持續改善，提升服務質素及市民對房屋局服務的滿意度。