

統計暨普查局

2024 年《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》報告

1. 調查簡介

根據《澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度 — 收集服務對象意見機制》參考指引，對外貿易統計處(本處)於2024年10月1日至30日進行為期一個月的《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》，從人員的服務及效率、提供服務的水平等收集 and 了解資料使用者對有關服務的滿意度意見，以優化服務質素。

2. 調查結果

本次調查的問卷樣式(見附件)由推廣暨資料發表處設計，本處負責資料收集，訪問對象是來電查詢貨物編碼的資料使用者，在得到對方同意後搜集其對貨物編碼查詢服務的意見。調查以全查的方式進行及不計算重覆受訪者資料，即同一受訪者第二次來電查詢貨物編碼時將不會再次進行訪問。在資料收集期間共完成97份問卷，經審核後，全部97份問卷均被視為有效。

是次調查結果顯示，在所有成功受訪的人士當中，10.3%是首次使用電話查詢服務熱線，2023年為12.5%，按年下跌2.2個百分點。

是否第一次使用本查詢熱線

	不適用	是	否	受訪總數
個案	0	10	87	97
佔百份比：	--%	10.3%	89.7%	100.0%

按各項調查指標分析，電話查詢服務熱線的滿意度結果如下：

- 99.0%受訪者對工作人員的服務態度感到滿意或十分滿意(2023年為100.0%);
- 97.9%對工作人員的服務主動性感到滿意或十分滿意(2023年為100.0%);
- 99.0%對等候回覆查詢的時間感到滿意或十分滿意(2023年為99.0%);
- 95.9%對方便程度感到滿意或十分滿意(2023年為98.1%)。

整體而言，受訪者對電話查詢服務熱線維持較佳的滿意程度，各項指標均達到95.9%或以上。

本熱線服務各項指標的滿意度分佈

指標	不適用	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
人員方面									
您對本熱線工作人員的服務態度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	9 9.3%	87 89.7%	97	4.887	0.350
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	2 2.1%	10 10.3%	85 87.6%	97	4.856	0.408
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	13 13.4%	83 85.6%	97	4.845	0.391
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	4 4.1%	5 5.2%	88 90.7%	97	4.866	0.448

現時，公眾可以透過本處設立的 3 條電話熱線查詢貨物編碼，有關熱線在 2024 年接獲約 9,400 次查詢，涉及 1.5 萬個貨物項目，較 2023 年分別錄得 4.4%及 0.1%的跌幅。

除電話熱線外，公眾亦可在本局網頁的外貿資料庫查找貨物編碼，按記錄顯示，2024 年有 5.8 萬個*網際協議地址 (IP) 瀏覽，按年上升 10.5%，查詢次數則按年下跌 13.6%至 30.4 萬次**。是次滿意度調查同時詢問使用外貿資料庫查找貨物編碼方面的意見，在全部受訪者中有 57.7%曾經使用外貿資料庫 (2023 年為 56.7%)。

曾瀏覽本局網站對外商品貿易統計資料庫

	不適用	有	沒有	受訪總數
個案	0	56	41	97
佔百份比：	--%	57.7%	42.3%	

曾瀏覽的受訪者當中：

- 73.2%受訪者對資料庫所提供的資料感到滿意或十分滿意 (2023 年為 66.1%)，較 2023 年的上升 7.1 個百分點；
- 25.0%回答感到一般 (2023 年為 28.8%)；
- 1.8%回答不滿意 (2023 年為 5.1%)，原因是未能找到合適編碼。

使用外貿資料庫的滿意度分佈

指標	不適用	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
瀏覽網頁									
您對資料庫所提供的資料滿意嗎?	0 --%	0 --%	1 1.8%	14 25.0%	20 35.7%	21 37.5%	56	4.089	0.837

* 2019 至 2023 年記錄的 IP 數量分別有 3.9 萬個、4.1 萬個、4.3 萬個、5.3 萬個及 5.2 萬個。

** 2019 至 2023 年網頁瀏覽次數分別有 21.8 萬次、15.3 萬次、20.5 萬次、28.3 萬次及 35.1 萬次。

按記錄顯示，2024 年使用手機查找貨物編碼的次數按年減少 16.6%至 4.5 萬次*，而在是次滿意度調查中，只有 7.2%的受訪者曾使用手機查找貨物編碼，其中：

- 85.7%受訪者對手機查詢所提供的資料感到滿意或十分滿意；
- 14.3%回答感到一般。

手機查詢的滿意度分佈

指標	不適用	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
手機查詢									
您對手機查詢貨物編碼所提供的資料滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	7	4.429	0.787

有關服務承諾問題方面，23.7%受訪者知悉編碼查詢熱線已推行服務承諾（2023 年為 13.5%），全部受訪者都對相關的服務指標感到滿意或十分滿意（2023 年為 100.0%）。

服務承諾的滿意度分佈

指標	不適用	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
服務承諾									
您對服務承諾內制定的服務指標滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	1 4.3%	22 95.7%	23	4.957	0.209

3. 服務意見及建議

綜合受訪者意見，當中主要的問題仍然是常見貨物名稱及關鍵字不足，希望能增加多些例子。此外，部份受訪者在查詢貨物編碼的同時，亦要求提供相關監管法例的資訊。

序號	意見
對熱線服務的意見	
1	需要查詢較多貨物時需要電郵不太方便。
2	放假查不到。
3	回覆更及時會更好。
4	星期六日未能電話查詢不太方便。
5	有時查詢等待時間較長。
6	之前曾有些查詢回覆不清晰，有部分查詢不能直接回答，但最近已改善。
對資料庫服務的意見	
1	搜尋時未必符合結果，不知道要輸入什麼才有符合的結果。
2	資料結果無法顯示，產品成份與自己的是否相同需要致電進一步確定。

* 2022 至 2023 年使用手機查找貨物編碼的次數分別有 2.3 萬次及 5.3 萬次。

3	覆蓋不全面。
4	想知受監管的貨物編碼，現時不便搜尋，希望在搜尋結果可連至相應的法規。
5	結果廣泛不太實用，不常找到適合的結果。
6	細化搜尋結果，因未能確定與自己的貨物是否符合，如成份及狀態。
7	例子不足。
8	增加例子說明，搜尋結果，因現時部份描述太含糊。
9	部份搜尋結果未能符合關鍵詞。
10	如：氫氣膠囊也查不到，結果有氫氣。
11	例子不足。
12	查詢哪些編碼受監管不方便，不能以編碼直接查找，一般能自行尋找都不會致電麻煩。
13	有時關鍵詞需因應（材質）選擇合適的答案，但結果顯示未有相應的例子。
14	很多查詢結果不清晰，如：零食成份複雜，若有例子對照更易理解，以及各國編碼，有對照參考更好。
15	有時未能查詢到對應的貨物編碼，如：鱸魚丸（符合兩個字元亦可有類似的結果？）並可註明是否需要調味 / 狀態供參考選擇，以便理解。
16	簡易關鍵詞未能找到對應編碼，要知道其仔細程度才可找到結果。因此仍需電話服務輔助。
17	網頁版資料庫的位置不方便找到，以為取消了。一般可以的話都自行上網查詢。
18	需要相關部門監管的貨物編碼只能在電話查詢時告知。但網上提供的法規內容不方便查找，可否有系統方便查找？
19	關鍵字不足。
20	部份貨物未能找到，分類條件太多，難以理解哪類才適合。（文字表述可更具體？附以例子？）
21	打字經常找不到相關的編碼。
22	關鍵字不準確。
23	關鍵字不準確。
24	關鍵字未能找到相應結果，因工程機械種類繁多，如：噴青機（瀝青）
25	最新斷網情況有些多，查詢結果方面已看到有更新及改善。
26	查詢不到受監管的貨品，如：金屬鎂之類，只能透過電話查詢得知。如能網上不只放法例，亦能透過編碼輸入查詢法規會更好。現時不方便查看。
27	關鍵字不對應。
28	關鍵字太廣泛。
29	查詢不到需要的結果才致電查詢，如車載香薰片。
30	文字不清晰。
對手機查詢服務的意見	
1	與網頁版沒有分別。
2	APP 不流暢，不直接。
3	微信查詢亦會有斷網情況。

4. 改善措施

就是次調查收集反饋的意見，本處將繼續分析查詢記錄，並計劃於 2025 年第四季整合更多常見貨物名稱及關鍵字，增加貨物的例子，進一步滿足查詢者的需求。同時，本處將與資料暨資訊系統廳共同開發人工智能 (AI) 系統，祈望將常見貨物名稱資料庫有效擴展，提升查找貨物編碼的效率。

另一方面，對於受訪者要求提供貨物編碼相對應的監管資料，實際操作上是很容易出現錯漏及誤用，其一是權限機關在執行管控上並不只限於使用貨物的編碼，其次是部份法規是沒有列出貨物的編碼，權限機關亦可能沒有諮詢本局的意見及作出通知等。

5. 總結

是次調查所獲的評分介於 4.089 至 4.957 之間 (5 分為滿分)，各項服務因素基本獲得受訪者的認同。本處將按收集的意見及建議持續深化各項改善措施，為資料使用者提供更完善的服務。

每個因素的滿意度

因素	滿意度平均數
人員方面	4.871
方便程度	4.856
瀏覽網頁	4.089
手機查詢	4.429
服務承諾	4.957