

統計暨普查局
2025 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 2025 年 11 月 3 日至 28 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 98 份問卷，經審核後，全部 98 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，15.3%是首次使用電話查詢服務熱線，2024 年為 10.3%，按年上升 5.0 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	15	83	98
佔百份比：	--%	15.3%	84.7%	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：

- 100.0%受訪者對工作人員的服務態度感到滿意或十分滿意(2024 年為 99.0%)；
- 99.0%對工作人員的服務主動性感到滿意或十分滿意(2024 年為 97.9%)；
- 99.0%對等候回覆查詢的時間感到滿意或十分滿意(2024 年為 99.0%)；
- 98.0%對方便程度感到滿意或十分滿意(2024 年為 95.9%)。

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 98.0% 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 --%	0 --%	9 9.2%	89 90.8%	98	4.908	0.290
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	12 12.2%	85 86.7%	98	4.857	0.380
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	14 14.3%	83 84.7%	98	4.837	0.398
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	2 2.0%	14 14.3%	82 83.7%	98	4.816	0.439

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 2025 年接獲約 7,900 次查詢，涉及 1.5 萬個貨物項目，較 2024 年分別錄得 15.6%及 2.3%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，2025 年有 2.9 萬個*網際協議地址 (IP) 瀏覽，按年減少 3.7%，查詢次數亦按年下跌 0.3%至 15.2 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 69.4%曾經使用外貿資料庫 (2024 年為 57.7%)。

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	68	30	98
佔百份比：	--%	69.4%	30.6%	

曾瀏覽的受訪者當中：

- 77.9%受訪者對資料庫所提供的資料感到滿意或十分滿意 (2024 年為 73.2%)，較 2024 年的上升 4.7 個百分點；
- 20.6%回答感到一般 (2024 年為 25.0%)；
- 1.5%回答不滿意 (2024 年為 1.8%)，原因是未能找到相對應編碼。

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 1.5%	14 20.6%	34 50.0%	19 27.9%	68	4.044	0.742

* 2020 至 2024 年記錄的 IP 數量分別有 1.7 萬個、2.4 萬個、2.4 萬個、3.0 萬個及 3.0 萬個。

** 2020 至 2024 年網頁查找貨物編碼次數分別有 6.8 萬次、11.3 萬次、13.7 萬次、15.4 萬次及 15.3 萬次。

按記錄顯示，2025 年使用手機查找貨物編碼的次數按年減少 14.1%至 3.8 萬次*，而在是次滿意度調查中，有 17.3%的受訪者曾使用手機查找貨物編碼，較 2024 年增加 10.1 個百分點，其中：

- 64.7%受訪者對手機查詢所提供的資料感到滿意或十分滿意 (2024 年為 85.7%)；
- 35.3%回答感到一般 (2024 年為 14.3%)。

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 --%	6 35.3%	7 41.2%	4 23.5%	17	3.882	0.781

有關服務承諾問題方面，22.4%受訪者知悉編碼查詢熱線已推行服務承諾 (2024 年為 23.7%)，全部受訪者都對相關的服務指標 (即時回覆) 感到滿意或十分滿意 (2024 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 --%	2 9.1%	20 90.9%	22	4.909	0.294

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，部份受訪者希望能將資料庫及手機版查詢併入一戶通/商社通。

序號	意見
對熱線服務的意見	
1	可併入一戶通/商社通，不分 APPS。
2	有時打不通。
3	在非辦公時段提供服務。
4	多些途徑引導查詢編碼。
5	回覆時間可再快一點。
對資料庫服務的意見	
1	多些例子。

* 2022 至 2024 年使用手機查找貨物編碼的次數分別有 2.3 萬次、5.3 萬次及 4.5 萬次。

2	網頁所示文字表達不清晰。
3	可拼入一戶通/商社通, 不分 APPS。
4	例子要全面些。
5	關鍵字不清晰。
6	關鍵字不足。
7	關鍵字查不到。
8	很難找到相對應產品。
9	自行判斷不到。
10	指示不夠清晰。
11	優化關鍵字。
12	查找不到答案, 關鍵字不足。
13	查找不到答案。
對手機查詢服務的意見	
1	可拼入一戶通/商社通, 不分 APPS。
2	多些例子
3	關鍵字不足。
4	不能確定編碼對與否。

4. 改善措施

就是次調查收集反饋的意見，對外貿易統計處（本處）已於 2026 年 1 月 2 日上載最新版的常見貨物名稱資料庫，祈望能進一步提升用戶的使用體驗。同時，與資料暨資訊系統廳共同開發的人工智能（AI）查詢貨物編碼系統，預計於 2026 年內上線，相關系統亦將連線商社通的《報關清關一件事》應用程式內，預計有助進出口商的使用。本處將繼續分析查詢記錄並優化及擴展常見貨物名稱資料庫，以提升查找貨物編碼的成功率。

5. 總結

是次調查所獲的評分介於 3.882 至 4.909 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	4.883
方便程度	4.827
瀏覽網頁	4.044
手機查詢	3.882
服務承諾	4.909