

統計暨普查局

2025 年《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，統計暨普查局（下稱本局）於 2025 年 11 月 1 日至 12 月 31 日進行為期兩個月的《服務滿意度調查》，從配套設施、人員服務、服務效率、服務效果、電子服務、服務承諾、績效信息及整體服務水平等方面收集和了解統計資料使用者對本局統計服務的滿意度評估及意見，以優化服務質量。

2. 調查結果

本局於調查期間以預設問卷的形式向親臨本局、透過電話、電郵、郵寄及電子平台（包括網頁及手機應用程式等渠道）查詢資料的使用者進行訪問，共收回 316 份問卷，其中 315 份為有效問卷，按年增加 49.3%。本年度整體問卷完成率為 99.7%，比例較 2024 年（98.1%）增加 1.6 個百分點。

整體回收問卷分佈

調查對象	調查方式	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	即時自填問卷	2	2	0	100%
電話查詢	以電話進行訪問	12	12	0	100%
電郵查詢 / 郵寄查詢	於覆函的連結填寫網上問卷	2	2	0	100%
電子平台查詢	登入本局網頁及手機應用程式時按圖示填寫問卷	300	299	1	99.7%
總數		316	315	1	99.7%

被訪者年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥ 65	受訪總數
個案	4	13	56	97	80	47	16	2	315
佔百份比：	1.3%	4.1%	17.8%	30.8%	25.4%	14.9%	5.1%	0.6%	

被訪者學歷

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及 以上程度	受訪 總數
個案	3	0	23	56	233	315
佔百份比：	1.0%	-	7.3%	17.8%	74.0%	

各項指標的滿意度平均數

指標	滿意度平均數	標準差
配套設施		
聯絡方法	4.409	0.703
配套及支援	4.247	0.684
方便程度	4.280	0.728
人員服務		
服務態度	4.317	0.704
服務主動性	4.295	0.682
服務效率		
回覆等候時間	4.214	0.773
索取資料簡捷程度	4.160	0.773
服務效果		
提供準確資訊	4.143	0.784
符合使用目的	4.108	0.804
電子服務		
易用程度	4.115	0.796
內容覆蓋程度	4.068	0.813
服務承諾		
服務指標滿意度	4.142	0.747
績效信息		
信息足夠程度	4.006	0.767
信息發放渠道	4.038	0.767
整體服務水平		
整體服務水平滿意度	4.114	0.697

註：滿意度以 5 分為滿分

3. 服務意見及建議

是次調查所收集到受訪者對本局服務的意見及建議共 94 個，主要可分為：

- 1) 豐富統計資料內容。
- 2) 優化智能客服平台查詢功能。
- 3) 優化及完善統計資料庫功能。
- 4) 優化統計問卷收集流程。

4. 改善措施

就是次調查受訪者對本局服務的意見及建議，本局所採取的改善措施如下：

- 1) 持續豐富現時各統計項目的內容，以回應各界對不同類型統計資料的需求。
- 2) 研究引入 AI 智能客服，提升服務效率及應對日益增長的查詢量；亦研究在客戶平台加入“對話記錄保存”功能，以便查詢者保存有關資訊。
- 3) 推出貨物編碼線上智能查詢系統，以提升查詢貨物編碼相關資料的效能及用戶體驗。
- 4) 優化調查問卷設計及內容，以縮減受訪者的填報問卷時間。

5. 總結

根據是次調查的整體服務水平滿意度評分(4.114 分)，本局提供的統計服務基本獲得受訪者的認同。就調查所收集有關對本局各項服務的意見及建議，本局將作持續優化及改善，為資料使用者提供優質及高效的統計服務。