

# 勞工事務局

## 2023 年市民滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於「收集服務對象意見」的指引，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制。基於此，勞工事務局委託易研方案於 2023 年 9 月 12 日至 9 月 25 日期間，就該局對外提供的 19 項服務進行「勞工事務局 2023 年市民滿意度調查」(簡稱「調查」)，以作為特區政府績效評審制度當中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查方式屬實地面訪調查(intercept survey)，以定量、不記名及自願的形式向於本局各辦事處(先進廣場辦事處、太平職業培訓中心、龍成辦事處)、政府綜合服務大樓、市政署服務中心(石排灣)及離島政府綜合服務中心向剛使用完服務的市民進行面訪調查。同時，今年也安排訪問員到職安卡課程的上課地點收集問卷。由於局方所提供之服務的對象為 14 歲或以上的人士，故調查對象為年滿 14 歲或以上在現場使用服務的居民(包括外僱人士)。

是次調查主要收集受訪者對勞工事務局所提供的「一般公共服務」和「審批及執法性公共服務」兩種服務類型有關「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」和「服務整合」等因素的滿意程度。是次調查成功收集有效問卷 851 份。

## 2. 調查結果

### 一般公共服務 (回收 417 份有效問卷)

調查因素	分項內容	調查因素滿意度		分項內容滿意度	
		滿意度 平均數	標準差	分項得分 平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.48	0.57	4.47	0.65
	服務態度			4.50	0.61
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處 <sup>1</sup> )	4.18	0.63	4.06	0.91
	方便程度(市政署服務中心)			-	-
	場所硬件及配套			4.28	0.63
	場所支援措施			4.30	0.64
程序手續	服務效率	4.38	0.59	4.39	0.63
	手續便捷度			4.37	0.65
服務資訊	資訊的便捷度	4.19	0.63	4.20	0.71
	資訊的準確性			4.21	0.71
	資訊的詳實性			4.20	0.75
服務保證	服務承諾全面性	4.14	0.68	4.14	0.74
	服務承諾指標滿意度			4.18	0.68
電子服務	電子服務易用性	4.06	0.61	4.13	0.70
	電子服務安全性			4.25	0.62
	電子服務覆蓋度			3.95	0.80
	App 使用方便性			3.95	0.72
	App 功能足夠性			4.06	0.60
	App 服務易用性			4.27	0.60
績效信息	信息內容的足夠度	4.10	0.72	4.00	0.85
	信息發放的渠道			4.17	0.72
服務整合	跨部門程序優化	3.63	1.13	3.63	1.13

<sup>1</sup> 包括勞工事務局先進廣場辦事處、太平職業培訓中心、龍成大廈辦事處，後同。

審批及執法性公共服務 (回收 434 份有效問卷)

調查因素	分項內容	調查因素滿意度		分項內容滿意度	
		滿意度平均數	標準差	分項得分平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.46	0.63	4.46	0.74
	服務態度			4.47	0.66
環境及配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.09	0.60	4.01	0.86
	方便程度(市政署服務中心)			4.50	0.71
	場所硬件及配套			4.18	0.69
	場所支援措施			4.11	0.66
程序手續	服務效率	4.32	0.63	4.37	0.67
	手續便捷度			4.29	0.70
服務資訊	資訊的便捷度	4.09	0.61	4.09	0.78
	資訊的準確性			4.11	0.67
	資訊的詳實性			4.08	0.70
服務保證	服務承諾全面性	3.99	0.66	3.95	0.74
	服務承諾指標滿意度			4.05	0.65
電子服務	電子服務易用性	3.94	0.59	4.06	0.72
	電子服務安全性			4.12	0.61
	電子服務覆蓋度			3.80	0.80
	App 使用方便性			3.91	0.72
	App 功能足夠性			4.03	0.68
	App 服務易用性			4.17	0.69
績效信息	信息內容的足夠度	3.95	0.66	3.88	0.73
	信息發放的渠道			4.03	0.69
服務整合	跨部門程序優化	3.36	1.08	3.36	1.08

### 3. 對於 “普遍意見” 的分析及處理

是次調查中，各調查因素的滿意度評價均高於滿意水平，少數評價為不滿意的受訪者主要提出意見如下：

調查因素	普遍意見	回應次數	有效百分比
人員服務 (N=851)	愛理不理	4	0.47%
	態度敷衍	4	0.47%
環境及配套設施 (N=851)	泊車難	22	2.59%
	地點偏遠	19	2.23%
	巴士不能直達	12	1.41%
	欠缺路邊指示牌/難找	8	0.94%
	辦公時間不方便	7	0.82%
	洗手間不足	4	0.47%
	洗手間環境衛生情況不理想	3	0.35%
程序手續 (N=851)	分工不妥善/不協調	3	0.35%
	審批/程序時間長	3	0.35%
	辦理手續繁瑣	3	0.35%
服務資訊 (N=851)	各媒介資訊不足	11	1.29%
	熱線無人接聽	9	1.06%
	資料太繁雜，不方便查找	9	1.06%
	資訊不足	7	0.82%
	疑問解答不足	7	0.82%
服務保證 (N=851)	服務承諾不全面	23	2.71%
	不滿意服務承諾指標	10	1.18%
電子服務 (N=558)	操作太複雜	7	1.25%
	資料太繁雜/版面設計不方便查看	4	0.72%
績效信息 (N=308)	資訊不足	8	2.60%
	不知道在哪裡查找	6	1.95%
	資訊不更新	4	1.30%

就受訪者提出的“普遍意見”，本局經參考易研方案之意見，已即時採取以下的跟進措施：

- ✓ 加強對人員的培訓，尤其前線人員與市民的溝通，以便能清楚回應市民的疑問，減少雙方的誤解；
- ✓ 增加擺放清晰指向接待大堂的指示牌，定期檢視各辦事處各樓層之指示標示並適時作出更新；
- ✓ 持續透過不同媒介（包括本局網站）宣傳本局各方面的資訊，並及時更新資訊內容；
- ✓ 積極推進電子化服務，並持續檢視及優化各項網上服務的功能及操作流程。

#### 4. 改善措施及建議

2023 年兩大類別(「一般公共服務」,「審批及執法性公共服務」)之八項調查因素的多項調查因素滿意度平均值接近或高於 4 分滿意水平,顯示受訪者對勞工事務局的各项服務接近或達到滿意以上水平。本局將繼續以積極務實的態度作出研究,開發創新服務措施,尤其貫徹落實以下方面的措施以提升服務效率:

調查因素	改善措施
人員服務	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 持續關注接待人員的服務情況,並將在 2024 年持續加強人員培訓,定期舉辦培訓課程,包括強化服務意識、加強情緒管理、提升接待技巧、增加專業知識等。</li><li>➤ 設專櫃幫助服務分流,並即時接待和回覆市民諮詢,部門主管亦會透過每週例會向人員定期更新有關職務上的資訊和分享近期較受關注事宜。</li></ul>
環境及 配套設施	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 已於總辦事處一樓樓梯口當眼地點增加擺放清晰指向接待大堂的指示牌,並將定期檢視公眾服務區域的服務指示、環境及硬件設備,以及移除各項不適用的指示(如具時效性的告示)。</li><li>➤ 關於洗手間環境衛生不理想之情況,自 2023 年 2 月起,負責提供本局清潔服務之外判公司出現服務未如要求狀況,本局現已更換清潔公司,環顧目前為止,清潔服務已較之前有所改善。</li><li>➤ 已將常規清潔洗手間的次數復常至每日兩次,並會定時檢查洗手間環境的衛生情況,適時向清潔公司反映,以保持洗手間環境的整潔及衛生。</li></ul>
程序手續	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 繼續推進簡化流程手續的措施,如提供一站式辦理、文件提交服務及增加網上提交文件種類等,減少市民親臨辦理服務的次數,節省市民的時間。</li><li>➤ 持續推動電子服務,讓市民無須親臨,可隨時隨地辦理本局服務。</li></ul>

服務資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 持續檢視及更新本局及政府入口網站上的服務手續及問題集等資訊。</li> <li>➤ 持續透過微信公眾號、抖音、FACEBOOK 等社交媒體發放勞動法律資訊，並與法務局合作共同制作不同主題的綜合性勞動權益資訊圖文包，透過 QRCode 方式對外發放，便利市民收藏及分享具關聯性的法律資訊。</li> <li>➤ 推出 eLearning 線上學習課程及舉辦網上有獎遊戲，增加市民學習勞動權益的趣味性。並將在 2024 年持續增加更多元化的宣傳方式，以提高受眾範圍。</li> <li>➤ 持續向本局微信公眾號、友勞茶餐廳訂閱號、建築業安全管理課程學員微訊群組及中資職介協會的微信公眾號“在澳勞務人”的訂閱者，推送職業安全健康資訊、課程及活動宣傳信息。</li> <li>➤ 已推出建築業職安卡的中文版線上學習課程，並計劃推出葡文版及英文版，讓市民可以選擇線上學習方法，彈性安排學習時間。</li> <li>➤ 配合《建築業職業安全健康法》實施，增設相關法例的專題網頁，包括法律介紹、安全主任/安全督導員准照申請、可納入持續進修的課程及講座，以及法律宣傳及的圖文包等資料，方便市民瀏覽。</li> <li>➤ 針對熱線繁忙未能即時接聽的情況，已安排人員即日回覆電話留言，確保市民查詢能得到及時回應。</li> </ul>
服務保證	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 持續對服務承諾指標及達標情況進行檢視，適時對服務承諾指標作出優化改善。</li> </ul>
電子服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 根據本局 2022 年至 2024 年的工作計劃，網上求職服務、網上招聘服務、職業培訓課程網上報名、職業技能測試網上報名、職安卡/職安健課程網上報名、建築業安全主任/督導員准照申請整合至一戶通 2.0 手機 APP、一戶通 2.0 網站或商社通手機 APP、商社通網站，同時遵照一戶通/商社通的介面及設計規範，可提高市民查找資料的方便性，及提高政府部門 APP 及網站應用的一致性，讓市民使用熟悉的介面操作本局網上服務，同時免除市民重覆填寫報讀所需的個人資料，為市民提供更好的網上服務體驗。</li> <li>➤ 推出《建築業職安卡》及《酒店及飲食業職安卡》網上學習系統，凡已開立澳門「一戶通」帳號的本地市民或外地僱員，均可透過智能手機或電腦登入系統，讓市民可以選擇線上學習方法，彈性安排學習時間。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 正與行政公職局合作在一戶通內推出職業介紹所電子化服務，減少服務使用者親臨勞工事務局辦理服務的次數，便利服務使用者一次完成手續，節省服務使用者的辦事時間。現正處於電子化服務的測試階段。</li> </ul>
績效信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 按時更新績效信息，並持續檢視及優化本局網站介面及內容，方便市民查找本局的績效信息。</li> </ul>
服務整合	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 積極配合特區政府積極推動電子政務平臺的建設和完善，提升跨部門工作的成效。</li> </ul>

## 5. 滿意度調查趨勢分析

### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		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	分項得分
人員服務	服務主動性	4.40	4.42	4.37	4.39	4.48	4.47
	服務態度		4.47		4.41		4.50
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	-	4.06	-	3.94	4.18	4.06
	方便程度(市政署服務中心)		5.00		4.50		-
	場所硬件及配套		-		-		4.28
	場所支援措施		4.20		4.17		4.30
程序手續	服務效率	4.26	4.33	4.26	4.33	4.38	4.39
	手續便捷度		-		-		4.37
服務資訊	資訊的便捷度	4.09	4.07	4.08	4.02	4.19	4.20
	資訊的準確性		4.10		4.09		4.21
	資訊的詳實性		-		-		4.20
服務保證	服務承諾全面性	4.05	4.13	4.05	4.06	4.14	4.14
	服務承諾指標滿意度		4.11		4.11		4.18
電子服務	電子服務易用性	4.01	-	3.90	-	4.06	4.13
	電子服務安全性		4.18		4.14		4.25
	電子服務覆蓋度		-		-		3.95
	App 使用方便性		4.05		3.94		3.95
	App 功能足夠性		3.96		3.89		4.06
	App 服務易用性		-		-		4.27
績效信息	信息內容的足夠度	4.13	4.11	3.99	3.95	4.10	4.00
	信息發放的渠道		-		-		4.17
服務整合	跨部門程序優化	3.63	3.63	3.56	3.56	3.63	3.63

調查因素	2021 年	2022 年(去年)	2023 年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.40	4.37	4.48	0.11
環境及配套設施	-	-	4.18	-
程序手續	4.26	4.26	4.38	0.12
服務資訊	4.09	4.08	4.19	0.11
服務保證	4.05	4.05	4.14	0.09
電子服務	4.01	3.90	4.06	0.16
績效信息	4.13	3.99	4.10	0.11
服務整合	3.63	3.56	3.63	0.07



## 5.2 審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021年		2022年(去年)		2023年(本年度)	
		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	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.36	4.35	4.34	4.32	4.46	4.46
	服務態度		4.40		4.39		4.47
環境及配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	-	3.98	-	3.99	4.09	4.01
	方便程度(市政署服務中心)		4.43		4.63		4.50
	場所硬件及配套		-		-		4.18
	場所支援措施		4.10		4.14		4.11
程序手續	服務效率	4.24	4.26	4.30	4.35	4.32	4.37
	手續便捷度		-		-		4.29
服務資訊	資訊的便捷度	4.04	3.94	4.09	4.06	4.09	4.09
	資訊的準確性		4.02		4.11		4.11
	資訊的詳實性		-		-		4.08
服務保證	服務承諾全面性	3.89	3.87	3.89	3.90	3.99	3.95
	服務承諾指標滿意度		3.98		3.96		4.05
電子服務	電子服務易用性	3.90	-	3.80	-	3.94	4.06
	電子服務安全性		4.09		4.12		4.12
	電子服務覆蓋度		-		-		3.80
	App 使用方便性		3.93		3.76		3.91
	App 功能足夠性		3.77		3.88		4.03
	App 服務易用性		-		-		4.17
績效信息	信息內容的足夠度	3.95	3.90	3.90	3.86	3.95	3.88
	信息發放的渠道		-		-		4.03
服務整合	跨部門程序優化	3.57	3.57	3.49	3.49	3.36	3.36

調查因素	2021年	2022年(去年)	2023年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.36	4.34	4.46	0.12
環境及配套設施	-	-	4.09	-
程序手續	4.24	4.30	4.32	0.02
服務資訊	4.04	4.09	4.09	0.00
服務保證	3.89	3.89	3.99	0.10
電子服務	3.90	3.80	3.94	0.14
績效信息	3.95	3.90	3.95	0.05
服務整合	3.57	3.49	3.36	-0.13