

# 勞工事務局

## 2024 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 2024 年 9 月 16 日至 10 月 9 日期間，就該局對外提供的 19 項服務進行「勞工事務局 2024 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	4.54	0.58	4.52	0.64
	服務態度			4.56	0.59
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.19	0.62	4.11	0.85
	方便程度(市政署服務中心)			4.00	1.00
	場所硬件及配套			4.27	0.64
	場所支援措施			4.28	0.64
程序手續	服務效率	4.38	0.59	4.43	0.63
	手續便捷度			4.34	0.66
服務資訊	資訊的便捷度	4.24	0.59	4.21	0.69
	資訊的準確性			4.24	0.64
	資訊的詳實性			4.28	0.64
服務保證	服務承諾全面性	4.19	0.61	4.18	0.67
	服務承諾指標滿意度			4.22	0.62
電子服務	電子服務易用性	4.05	0.60	4.06	0.75
	電子服務安全性			4.22	0.62
	電子服務覆蓋度			3.97	0.75
	App 使用方便性			4.04	0.63
	App 功能足夠性			3.88	0.71
	App 服務易用性			4.04	0.72
績效信息	信息內容的足夠度	4.14	0.67	4.16	0.71
	信息發放的渠道			4.12	0.72
服務整合	跨部門程序優化	3.54	1.04	3.54	1.04

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	4.41	0.61	4.40	0.66
	服務態度			4.42	0.64
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.10	0.58	4.01	0.79
	方便程度(市政署服務中心)			4.20	0.42
	場所硬件及配套			4.22	0.58
	場所支援措施			4.14	0.64
程序手續	服務效率	4.26	0.59	4.31	0.60
	手續便捷度			4.23	0.67
服務資訊	資訊的便捷度	4.11	0.60	4.09	0.68
	資訊的準確性			4.13	0.64
	資訊的詳實性			4.13	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.00	0.66	3.96	0.75
	服務承諾指標滿意度			4.07	0.63
電子服務	電子服務易用性	3.95	0.66	4.02	0.80
	電子服務安全性			4.13	0.60
	電子服務覆蓋度			3.85	0.80
	App 使用方便性			3.98	0.65
	App 功能足夠性			3.92	0.70
	APP 服務易用性			4.12	0.61
績效信息	信息內容的足夠度	4.00	0.60	3.97	0.66
	信息發放的渠道			4.02	0.65
服務整合	跨部門程序優化	3.51	0.97	3.51	0.97

### 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	不滿意見	回應次數	有效百分比
人員服務 (N=851)	消極服務	4	0.47%
環境及配套設施 (N=851)	泊車難	18	2.12%
	地點偏遠	17	2.00%
	彈性調整服務時間	5	0.59%
	欠缺路邊指示牌/難找	4	0.47%
程序手續 (N=851)	審批/程序時間長	5	0.59%
	所需要的文件繁瑣	3	0.35%
	不能在同一地點辦妥	3	0.35%
服務資訊 (N=851)	資訊不足	12	1.41%
	資料太繁雜，不方便查找	8	0.94%
	資料太繁瑣/找不到(資訊解答不到問題)	7	0.82%
	各媒介資訊不足	4	0.47%
	熱線無人接聽	4	0.47%
服務保證 (N=851)	加快辦理程序/提高辦事效率	13	1.53%
	提高服務承諾的普及性/覆蓋性	8	0.94%
電子服務 (N=568)	未能完全電子化	23	4.05%
	完善網上服務功能	8	1.41%
	資訊不足	5	0.88%
績效信息 (N=253)	查找困難	5	2.00%
	資訊不足	4	1.58%
服務整合 (N=851)	加強跨部門服務宣傳介紹	6	0.71%
	增加與更多部門的跨部門合作	5	0.59%

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

2024 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>➤ 設有專櫃幫助服務分流，並即時接待和回覆市民諮詢；單位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，而倘有合適的專業培訓，會安排和鼓勵人員參與，以持續提升人員的服務水平。</li><li>➤ 持續關注接待人員的服務情況，並將持續加強人員培訓，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></ul>
環境及 配套設施	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 已於總辦事處電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></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>

<p>服務資訊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 已優化勞動關係法諮詢熱線服務，在繁忙時段（如週一及法定假期的翌日）調配人員協助接聽熱線。</li> <li>➤ 已推出“建築業職安卡”的中文版、葡文版及英文版線上學習課程，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，以及法律宣傳及圖文包等資料，方便市民瀏覽。</li> <li>➤ 已將第 2/2023 號法律《建築業職業安全健康法》及其補充性行政法規內的相關專用檢驗表格及填寫範本上載至本局網頁，以供市民瀏覽及下載使用。</li> <li>➤ 已購置大螢幕電視機，面向求職者播放行業專場配對會安排等就業配對資訊，並會利用圖文包等宣傳方式，向市民介紹各類求職服務整合至「一戶通」平台後的豐富功能。</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>➤ 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。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>➤ 持續檢視及更新本局及政府入口網站的手續及問題集等資訊。</li> </ul>
<p>服務保證</p>	<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>➤ 將推出更新版本的手機應用程式，除原有的最新消息、勞動權益模擬計算、強制性假日等熱門功能外，還統合了本局各項網上服務，包括設於「一戶通」及「商社通」平台的服務，以便市民透過本局手機應用程式使用各項網上申請服務。</li> <li>➤ 將優化勞動權益模擬計算服務的功能，由原只有月薪計算，增加日薪、時薪、件工、佣金制報酬方式的計算服務。</li> <li>➤ 將於「一戶通」平台增加“就業服務指導員續期申請”和“就業服務指導員新申請”網上辦理服務，讓市民可由提交申請至繳費，便捷地於線上完成整個申請程序。</li> <li>➤ 有序將“職業介紹所業務准照變更申請”、“職業介紹所通報資料”及“職業介紹所遞交月報表”加入「商社通」電子服務平台，逐步提供更多便捷的電子化服務。</li> <li>➤ 已增加以「一戶通」帳號登入網上職安卡/職安健課程網上報名或報考，免卻市民重覆填寫報讀所需的個人資料。</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> <li>➤ 增設有關“建築業安全主任/安全督導員准照申請”准照的電子申請途徑，符合資格的本澳居民可登入「一戶通」網頁版或手機應用程式，按照界面指示輸入資料及上載相關證明文件後，便可完成申請手續，方便快捷，無需親臨服務點辦理。</li> <li>➤ 把“建築業職安卡”、“酒店及飲食業職安卡”、“建築安全特定訓練證明”、“建築業安全主任准照”、“建築業安全督導員准照”和“建築業安全主任特別准照”資料加入至「一戶通」卡包，市民可透過於「一戶通」的電子卡包綁定相關的電子卡後，便能快捷地保存及展示個人所獲取的三類職安卡和准照證明資料，方便管理及</li> </ul>
------	--

	<p>可隨時使用。</p> <p>➤ 將整合各類求職服務至「一戶通」平台，以及將線上招聘登記系統接入「商社通」平台，便利僱主可指定人員隨時辦理服務，並主動聯絡各大企業、辦理說明會等，推動本澳僱主透過「商社通」辦理招聘登記。</p>
績效信息	<p>➤ 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。</p>
服務整合	<p>➤ 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。</p>



## 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	2022 年		2023 年(去年)		2024 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	4.37	4.39	4.48	4.47	4.54	4.52
	服務態度		4.41		4.50		4.56
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	-	3.94	4.18	4.06	4.19	4.11
	方便程度(市政署服務中心)		4.50		-		4.00
	場所硬件及配套		-		4.28		4.27
	場所支援措施		4.17		4.30		4.28
程序手續	服務效率	4.26	4.33	4.38	4.39	4.38	4.43
	手續便捷度		-		4.37		4.34
服務資訊	資訊的便捷度	4.08	4.02	4.19	4.20	4.24	4.21
	資訊的準確性		4.09		4.21		4.24
	資訊的詳實性		-		4.20		4.28
服務保證	服務承諾全面性	4.05	4.06	4.14	4.14	4.19	4.18
	服務承諾指標滿意度		4.11		4.18		4.22
電子服務	電子服務易用性	3.90	-	4.06	4.13	4.05	4.06
	電子服務安全性		4.14		4.25		4.22
	電子服務覆蓋度		-		3.95		3.97
	App 使用方便性		3.94		3.95		4.04
	App 功能足夠性		3.89		4.06		3.88
	App 服務易用性		-		4.27		4.04
績效信息	信息內容的足夠度	3.99	3.95	4.10	4.00	4.14	4.16
	信息發放的渠道		-		4.17		4.12
服務整合	跨部門程序優化	3.56	3.56	3.63	3.63	3.54	3.54

調查因素	2022 年	2023 年(去年)	2024 年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.37	4.48	4.54	0.06
環境及配套設施	-	4.18	4.19	0.01
程序手續	4.26	4.38	4.38	-
服務資訊	4.08	4.19	4.24	0.05
服務保證	4.05	4.14	4.19	0.05
電子服務	3.90	4.06	4.05	-0.01
績效信息	3.99	4.10	4.14	0.04
服務整合	3.56	3.63	3.54	-0.09

## 5.2 審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年(去年)		2024 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	4.34	4.32	4.46	4.46	4.41	4.40
	服務態度		4.39		4.47		4.42
環境及配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	-	3.99	4.09	4.01	4.10	4.01
	方便程度(市政署服務中心)		4.63		4.50		4.20
	場所硬件及配套		-		4.18		4.22
	場所支援措施		4.14		4.11		4.14
程序手續	服務效率	4.30	4.35	4.32	4.37	4.26	4.31
	手續便捷度		-		4.29		4.23
服務資訊	資訊的便捷度	4.09	4.06	4.09	4.09	4.11	4.09
	資訊的準確性		4.11		4.11		4.13
	資訊的詳實性		-		4.08		4.13
服務保證	服務承諾全面性	3.89	3.90	3.99	3.95	4.00	3.95
	服務承諾指標滿意度		3.96		4.05		4.07
電子服務	電子服務易用性	3.80	-	3.94	4.06	3.95	4.02
	電子服務安全性		4.12		4.12		4.13
	電子服務覆蓋度		-		3.80		3.85
	App 使用方便性		3.76		3.91		3.98
	App 功能足夠性		3.88		4.03		3.92
	App 服務易用性		-		4.17		4.12
績效信息	信息內容的足夠度	3.90	3.86	3.95	3.88	4.00	3.97
	信息發放的渠道		-		4.03		4.02
服務整合	跨部門程序優化	3.49	3.49	3.36	3.36	3.51	3.51

調查因素	2022 年	2023 年(去年)	2024 年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.34	4.46	4.41	-0.05
環境及配套設施	-	4.09	4.10	0.01
程序手續	4.30	4.32	4.26	-0.06
服務資訊	4.09	4.09	4.11	0.02
服務保證	3.89	3.99	4.00	0.01
電子服務	3.80	3.94	3.95	0.01
績效信息	3.90	3.95	4.00	0.05
服務整合	3.49	3.36	3.51	0.15