

勞工事務局

2025 年市民滿意度調查結果

1. 調查目的

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 2025 年 9 月 16 日至 10 月 23 日期間，就該局對外提供的 19 項服務進行「勞工事務局 2025 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。

2. 調查內容概要

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、金龍中心辦事處）、政府綜合服務大樓、市政署服務中心（石排灣分站）及離島政府綜合服務中心剛使用完服務的市民進行面訪調查。

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 856 份。

3. 調查結果

3.1 一般公共服務（回收 423 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	4.50	0.60	4.49	0.66
	服務態度			4.52	0.62
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處 ¹)	4.21	0.68	4.10	0.88
	方便程度(市政署服務中心)			3.00	1.41
	場所硬件及配套			4.31	0.65
	場所支援措施			4.34	0.66
程序手續	服務效率	4.43	0.64	4.45	0.68
	手續便捷度			4.41	0.68
服務資訊	資訊的便捷度	4.24	0.66	4.23	0.75
	資訊的準確性			4.25	0.71
	資訊的詳實性			4.27	0.73
服務保證	服務承諾全面性	4.20	0.69	4.20	0.71
	服務承諾指標滿意度			4.22	0.72
電子服務	電子服務易用性	4.15	0.65	4.15	0.77
	電子服務安全性			4.28	0.68
	電子服務覆蓋度			4.12	0.78
	App 使用方便性			4.26	0.78
	App 功能足夠性			4.29	0.70
	App 服務易用性			4.27	0.73
績效信息	信息內容的足夠度	4.19	0.69	4.18	0.80
	信息發放的渠道			4.22	0.68
服務整合	跨部門程序優化	3.78	1.06	3.78	1.06

¹ 包括勞工事務局先進廣場辦事處、太平職業培訓中心、金龍中心辦事處，後同。

3.2 審批及執法性公共服務（回收 433 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	4.39	0.56	4.34	0.63
	服務態度			4.44	0.58
環境及 配套設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.02	0.67	3.75	1.02
	方便程度(市政署服務中心)			4.40	0.55
	場所硬件及配套			4.22	0.62
	場所支援措施			4.25	0.58
程序手續	服務效率	4.32	0.60	4.37	0.63
	手續便捷度			4.26	0.68
服務資訊	資訊的便捷度	4.12	0.61	4.12	0.75
	資訊的準確性			4.14	0.66
	資訊的詳實性			4.14	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.03	0.70	3.99	0.79
	服務承諾指標滿意度			4.08	0.68
電子服務	電子服務易用性	4.06	0.57	4.16	0.70
	電子服務安全性			4.23	0.59
	電子服務覆蓋度			3.93	0.70
	App 使用方便性			4.00	0.71
	App 功能足夠性			4.04	0.76
	App 服務易用性			4.22	0.67
績效信息	信息內容的足夠度	4.03	0.62	4.02	0.66
	信息發放的渠道			4.06	0.64
服務整合	跨部門程序優化	3.32	1.10	3.32	1.10

4. 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 (N=856)	普遍意見	回應次數	有效百分比
人員服務	不積極/太被動	2	0.23%
環境及配套設施	巴士不能直達	35	4.09%
	泊車難	32	3.74%
	欠缺路邊指示牌/難找	21	2.45%
程序手續	審批/程序時間長	8	0.93%
	要分多次完成整個手續	4	0.47%
	所需要的文件繁瑣	3	0.35%
服務資訊	資料太繁雜，不方便查找	9	1.05%
	各媒介資訊不足	6	0.70%
服務保證	加快辦理程序/提高辦事效率	11	1.28%
	提高服務承諾的範圍/覆蓋性/普及性	11	1.28%
	加強透明度	9	1.05%
電子服務	操作太複雜	4	0.47%
	資料太繁雜/版面設計不方便查看	3	0.35%
績效信息	資訊不足	3	0.35%
	資訊不更新	2	0.23%
	不知道在哪裡查找	2	0.23%

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；
- ✓ 持續透過不同媒界（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。

5. 改進措施及建議

2025 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,顯示受訪者對本局的各項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 / 持續優化
人員服務	➤ 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,加強與人員的溝通並定期檢討,確保解答市民的資訊一致; ➤ 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,包括前線人員職業素養、接待及溝通技巧,以及培養同理心等,強化人員的服務意識及提高業務能力。
環境及 配套設施	➤ 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)。

程序手續	➤ 為配合第 2/2023 號法律《建築業職業安全健康法》及相關補充行政法規的實施，本局已進一步優化准照申請流程，提供更便捷的線上與線下雙軌服務。符合資格的申請人可透過「一戶通」手機應用程式或網頁平台，於線上辦理建築業安全主任及安全督導員准照的申請與取消手續；此外，亦設有可親臨本局辦理之選項，以兼顧不同市民的服務需求； ➤ 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； ➤ 持續推出各項電子服務，讓市民無須親臨，隨時隨地辦理本局服務。
服務資訊	➤ 為加強「專場配對會」的資訊宣傳成效，自本年度起已於 9 家本地報章每週定期刊登專場配對會廣告，擴大宣傳覆蓋面。同時，正積極評估於明年進一步擴大於不同媒體渠道宣傳的可行性，以提升活動的公眾知悉度與參與率； ➤ 配合《建築業職業安全健康法》實施，已增設相關法例的專題網頁，包括法律界紹、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； ➤ 於「一戶通」申請建築業安全主任及安全督導員准照的申請者，可透過「一戶通」手機應用程式或網頁查詢准照的審批進度，即時掌握辦理狀態； ➤ 持續優化勞動關係法諮詢熱線服務，進行靈活的人手調配，於來電高峰時段（如週一及法定假期的翌日）調配人員協助接聽； ➤ 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界協會的微信公眾號“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； ➤ 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；
--	---

	➤ 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。
服務保證	➤ 經檢視現行「求職登記」與「招聘登記」的服務承諾（於15分鐘內完成接待及辦理手續，並要求維持95%或以上的達標率），為持續提升服務質素，將進一步優化線上办理流程，讓求職者與僱主可更便捷地透過電子平台完成相關申請，有效分流實體櫃台人流，縮短等候時間，預計於本年度第四季率先在「商社通」平台推出「專場配對會」線上報名服務，並於2026年在「商社通」平台推出招聘服務； ➤ 現時外地僱員申請的審批時間並不納入服務承諾中，而對於有關申請處理，本局是根據《聘用外地僱員法》及相關法律規定，按每宗個案的實際情況作出審批，尤其需考慮本澳經濟變化、居民就業情況，以及需向其他部門徵詢意見等因素。同時，基於每年仍持續接收大量的申請個案，以及確保審批工作的嚴謹性，故本局未有計劃將「非專業外地僱員申請」等外地僱員申請服務的審批期限納入服務承諾指標內，然而，本局會持續檢視相關申請處理

	的各個環節，透過適時調整內部流程、公共部門資訊互聯，以及推出線上服務等措施優化服務效率； ➤ 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。
電子服務	➤ 將於明年推出系列服務，包括綜合職業培訓平台、職業界紹所業務准照申請服務、工會網上服務、專業及非專業外地僱員申請服務及建築業安全人員持續進修制度服務（課程認可），有關服務整合至一戶通手機 APP、一戶通網站或商社通手機 APP、商社通網站，同時遵照一戶通/商社通的界面及設計規範，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，讓市民使用熟悉的界面操作本局網上服務，並為市民提供更好的網上服務體驗； ➤ 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； ➤ 優化「工作意外網上申報(企業版)」系統，是次優化增設網申帳號管理員功能，已登記的管理員可自行透過「工作意外網上申報(企業版)」系統增刪相關網申帳號下的使用者；

	➤ 優化「承造商的建築工程職安健評分查詢系統」頁面資料顯示與搜尋功能，提升查詢效率與使用者體驗； ➤ 將「工作意外網上申報(企業版)」系統正式推廣至建築業僱主，以提供更便捷的申報方式； ➤ 為提升求職者服務體驗，於本年度對「一戶通」中的「求職登記」功能進行優化升級。求職者在完成登記時，可主動選擇是否接受職位推界服務。系統將根據其就業意願，自動匹配並推送合適職缺； ➤ 明年將推出智取易(智能文件櫃)服務，讓市民可無須親臨本局領取課程證書及職業技能證明文件。
績效信息	➤ 按時更新績效信息，並持續檢視及優化本局網站界面及內容，方便市民查找本局的績效信息。
服務整合	➤ 配合特區政府積極推動電子政務平台的建設和完善，提升跨部門工作的成效。

6. 滿意度調查趨勢分析

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2023 年		2024 年		2025 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	4.48	4.47	4.54	4.52	4.50	4.49
	服務態度		4.50		4.56		4.52
環境及配套设施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.18	4.06	4.19	4.11	4.21	4.10
	方便程度(市政署服務中心)		-		4.00		3.00
	場所硬件及配套		4.28		4.27		4.31
	場所支援措施		4.30		4.28		4.34
程序手續	服務效率	4.38	4.39	4.38	4.43	4.43	4.45
	手續便捷度		4.37		4.34		4.41
服務資訊	資訊的便捷度	4.19	4.20	4.24	4.21	4.24	4.23
	資訊的準確性		4.21		4.24		4.25
	資訊的詳實性		4.20		4.28		4.27
服務保證	服務承諾全面性	4.14	4.14	4.19	4.18	4.20	4.20
	服務承諾指標滿意度		4.18		4.22		4.22
電子服務	電子服務易用性	4.06	4.13	4.05	4.06	4.15	4.15
	電子服務安全性		4.25		4.22		4.28
	電子服務覆蓋度		3.95		3.97		4.12
	App 使用方便性		3.95		4.04		4.26
	App 功能足夠性		4.06		3.88		4.29
	App 服務易用性		4.27		4.04		4.27
績效信息	信息內容的足夠度	4.10	4.00	4.14	4.16	4.19	4.18
	信息發放的渠道		4.17		4.12		4.22
服務整合	跨部門程序優化	3.63	3.63	3.54	3.54	3.78	3.78

調查因素	2023 年	2024 年 (去年)	2025 年 (本年度)	與去年比較
人員服務	4.48	4.54	4.50	-0.04
環境及配套設施	4.18	4.19	4.21	+0.02
程序手續	4.38	4.38	4.43	+0.05
服務資訊	4.19	4.24	4.24	<>
服務保證	4.14	4.19	4.20	+0.01
電子服務	4.06	4.05	4.15	+0.10
績效信息	4.10	4.14	4.19	+0.05
服務整合	3.63	3.54	3.78	+0.24

6.2 審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2023 年		2024 年		2025 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	4.46	4.46	4.41	4.40	4.39	4.34
	服務態度		4.47		4.42		4.44
環境 及 配套 設施	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.09	4.01	4.10	4.01	4.02	3.75
	方便程度(市政署服務中心)		4.50		4.20		4.40
	場所硬件及配套		4.18		4.22		4.22
	場所支援措施		4.11		4.14		4.25
程序 手續	服務效率	4.32	4.37	4.26	4.31	4.32	4.37
	手續便捷度		4.29		4.23		4.26
服務 資訊	資訊的便捷度	4.09	4.09	4.11	4.09	4.12	4.12
	資訊的準確性		4.11		4.13		4.14
	資訊的詳實性		4.08		4.13		4.14
服務 保證	服務承諾全面性	3.99	3.95	4.00	3.95	4.03	3.99
	服務承諾指標滿意度		4.05		4.07		4.08
電子 服務	電子服務易用性	3.94	4.06	3.95	4.02	4.06	4.16
	電子服務安全性		4.12		4.13		4.23
	電子服務覆蓋度		3.80		3.85		3.93
	App 使用方便性		3.91		3.98		4.00
	App 功能足夠性		4.03		3.92		4.04
	App 服務易用性		4.17		4.12		4.22
績效 信息	信息內容的足夠度	3.95	3.88	4.00	3.97	4.03	4.02
	信息發放的渠道		4.03		4.02		4.06
服務 整合	跨部門程序優化	3.36	3.36	3.51	3.51	3.32	3.32

調查因素	2023 年	2024 年 (去年)	2025 年 (本年度)	與去年比較
人員服務	4.46	4.41	4.39	-0.02
環境及配套設施	4.09	4.10	4.02	-0.08
程序手續	4.32	4.26	4.32	+0.06
服務資訊	4.09	4.11	4.12	+0.01
服務保證	3.99	4.00	4.03	+0.03
電子服務	3.94	3.95	4.06	+0.11
績效信息	3.95	4.00	4.03	+0.03
服務整合	3.36	3.51	3.32	-0.19