



二零一二年度公眾滿意度調查

Grau de Satisfação do Público 2012

財政局

Direcção dos Serviços de Finanças

研究暨財政策劃廳

Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro



財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

「公眾滿意度」之調查分析

整體調查分析

ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO
“GRAU DE SATISFAÇÃO DO
PÚBLICO”

Análise Global dos Inquéritos

2012 年期間使用財政局服務的市民大眾對本局總體形象給予的滿意度平均分為 4.3 分（表 I）。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, em 2012, uma média do grau de satisfação do público equivalente a 4.3 (Tabela I).

表 I : 整體服務水平滿意度分佈
Tabela I : Distribuição do Grau de Satisfação a Nível do Serviço Global

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	滿意度 平均值 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
個案數目 Nº de casos	19	0	2	109	775	599	367	1871	4.30	0.66
佔百分比 % Percentagens %	1.0%	0.0%	0.1%	5.8%	41.4%	32.0%	19.6%			

公眾滿意度調查問卷四項評估項目中，錄得平均滿意度最高的是「人員質素」項目，為 4.47 分，評分制度為 1 至 5 分（第 2 頁表 II）。

Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito ao Grau de Satisfação do Público constata-se que a “Qualidade do Pessoal” apresenta uma média do grau de satisfação global superior, com 4.47, na escala de 1 a 5 valores (Tabela II da página 2).

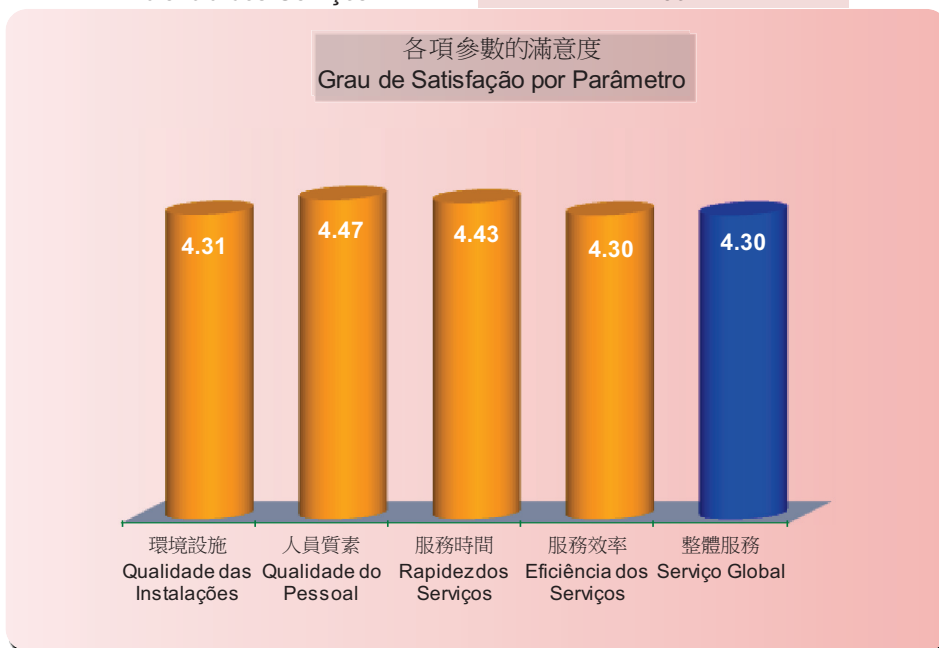


財政局
二零一二年公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

表II : 四項因素的滿意度
Tabela II : Grau de Satisfação sobre os 4 factores

因素 Factores	滿意度平均數 Média do Grau de Satisfação
環境設施 Qualidade das Instalações	4.31
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.47
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.43
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.30



獨立分析完成問卷的每項評估項目的結果，總體而言，「人員質素」項目所設定問題獲得的滿意度平均值優於其他項目（第 3 頁表 III）。

Analisando individualmente e em termos globais os resultados de cada componente do inquérito realizado, verifica-se que as questões referentes ao parâmetro “Qualidade do Pessoal” obtiveram médias do grau de satisfação superiores às restantes componentes (Tabela III da página 3).



財政局
二零一二年公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

表III - 各項評估項目設定問題的滿意度
Tabela III - Distribuição do Grau de Satisfação (para cada pergunta e dentro de cada factor)

整體
Global

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施											
Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	4 0.2%	1 0.1%	6 0.3%	153 8.2%	617 33.0%	656 35.1%	434 23.2%	1871	4.32	0.598
2	設施的配置 Disposição das Instalações	7 0.4%	1 0.1%	1 0.1%	153 8.2%	623 33.3%	629 33.6%	457 24.4%	1871	4.33	0.616
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	3 0.2%	1 0.1%	10 0.5%	220 11.8%	593 31.7%	580 31.0%	464 24.8%	1871	4.27	0.651
人員質素											
Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	3 0.2%	1 0.1%	1 0.1%	96 5.1%	468 25.0%	629 33.6%	673 36.0%	1871	4.47	0.556
6	積極性 Iniciativa	3 0.2%	1 0.1%	2 0.1%	99 5.3%	477 25.5%	620 33.1%	669 35.8%	1871	4.47	0.563
7	效率 Eficiência	3 0.2%	1 0.1%	4 0.2%	107 5.7%	465 24.9%	621 33.2%	670 35.8%	1871	4.46	0.575
服務時間											
Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	3 0.2%	2 0.1%	4 0.2%	156 8.3%	443 23.7%	568 30.4%	695 37.1%	1871	4.43	0.627
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	3 0.2%	3 0.2%	1 0.1%	153 8.2%	453 24.2%	568 30.4%	690 36.9%	1871	4.43	0.622
服務效率											
Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	3 0.2%	0 0.0%	5 0.3%	222 11.9%	661 35.3%	538 28.8%	442 23.6%	1871	4.26	0.633
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	5 0.3%	0 0.0%	2 0.1%	203 10.8%	656 35.1%	552 29.5%	453 24.2%	1871	4.28	0.632
12	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	5 0.3%	1 0.1%	5 0.3%	164 8.8%	645 34.5%	596 31.9%	455 24.3%	1871	4.31	0.617
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	8 0.4%	0 0.0%	2 0.1%	140 7.5%	633 33.8%	588 31.4%	500 26.7%	1871	4.35	0.620

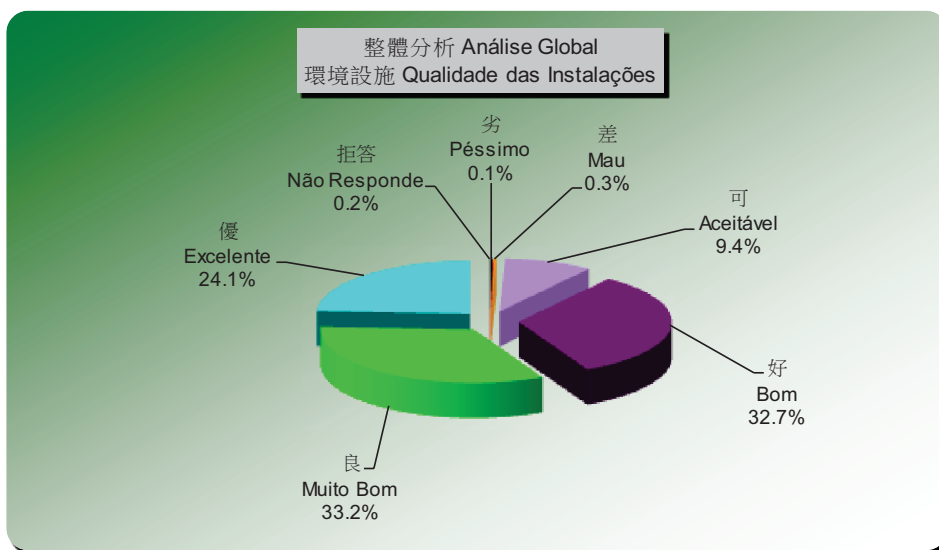


財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

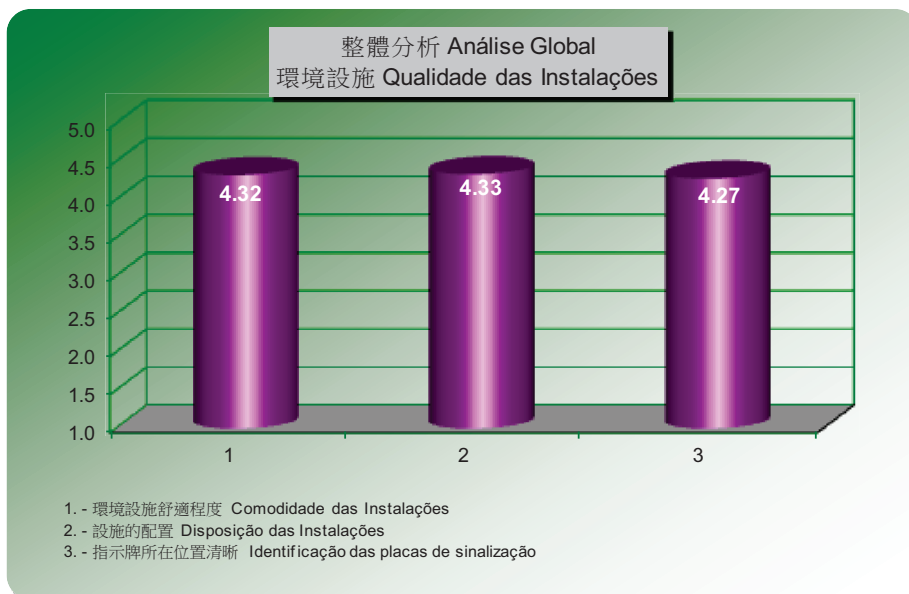
經進行整體性分析，2012 年總受訪中，90%給予財政局的環境設施「好/良/優」的評語。

Da análise global verifica-se que 90%, do total de inquiridos em 2012, consideram a “Qualidade das Instalações” da DSF “Boa/ Muito Boa/ Excelente”.



問題 2「設施的配置」錄得的滿意度平均值最高，為 4.33 分。

A questão n.º 2 respeitante à “disposição das instalações” registou uma média do grau de satisfação superior com 4.33.



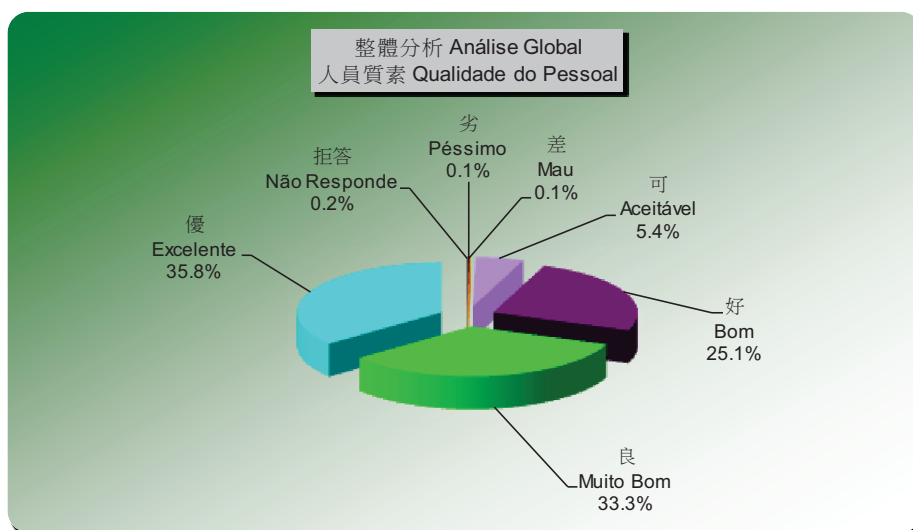


財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

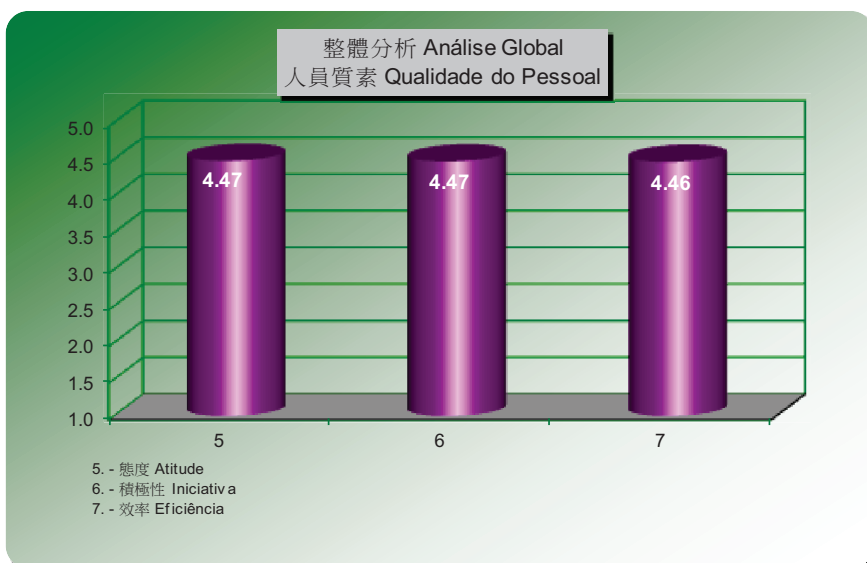
「人員質素」這個評估項目取得「好/良/優」評語的百分比為94.2%。

A “Qualidade do Pessoal” reuniu, 94,2% do conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.



「人員質素」這個評估項目所設定關於工作人員「態度」和「積極性」的問題皆錄得較佳的平均滿意度，各為4.47分。

A “atitude” e a “iniciativa”, ambas componentes do parâmetro “Qualidade do Pessoal”, registaram médias do grau de satisfação superiores, com 4.47 cada.



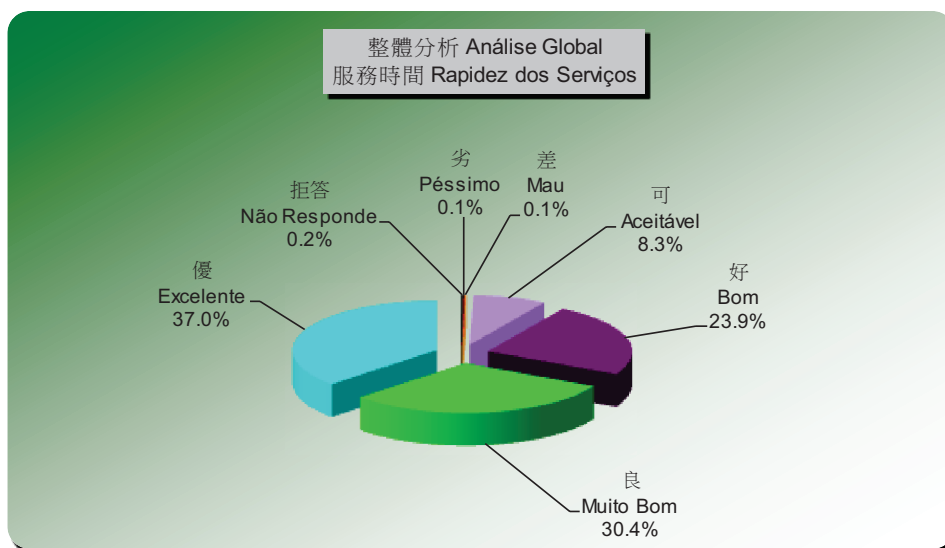


財政局
二零一二年公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

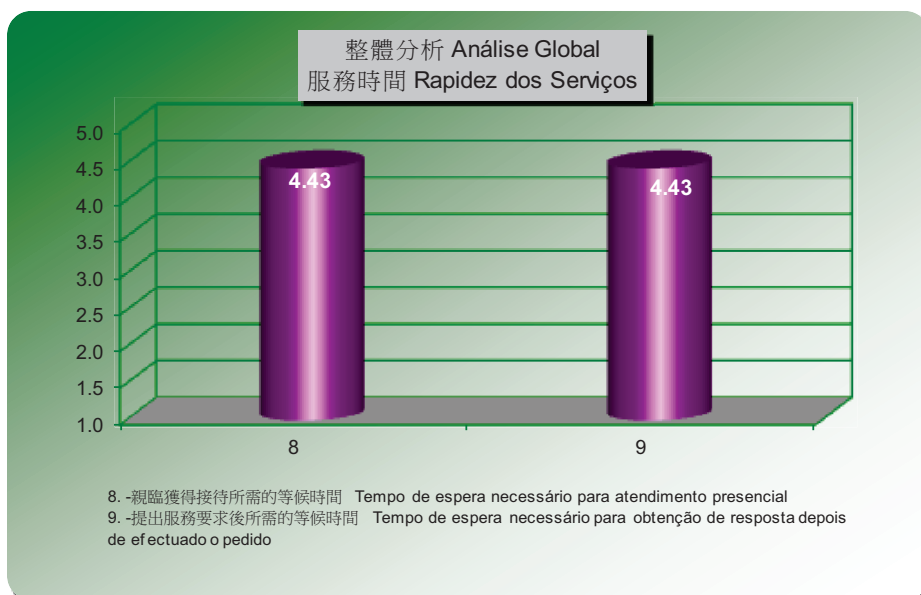
「服務時間」這個評估項目所獲評語方面，屬「好/良/優」的百分比佔 91.3%。

Do total de respostas assinaladas no âmbito do parâmetro “Rapidez dos Serviços”, 91,3% obtiveram as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.



該項目的問題錄得相同的平均滿意度，各為 4.43 分。

As componentes deste parâmetro registaram médias do grau de satisfação idênticas, ambas com 4.43.



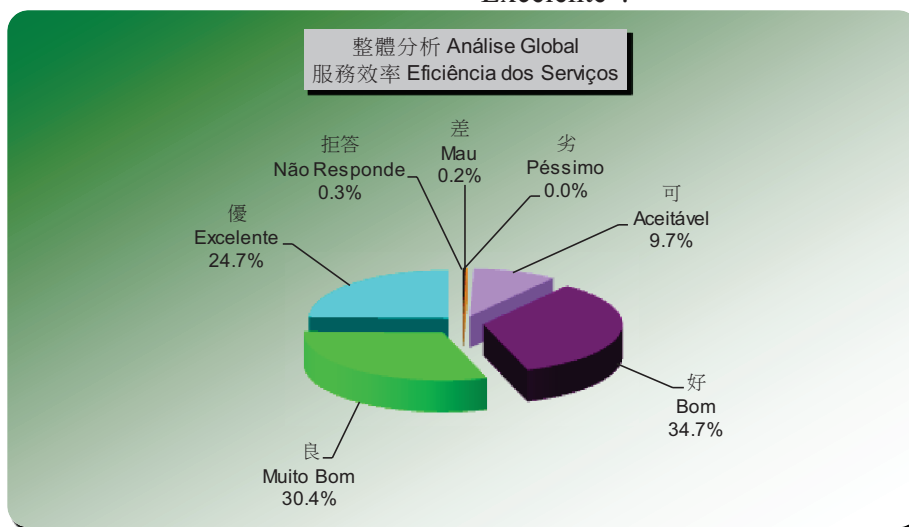


財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

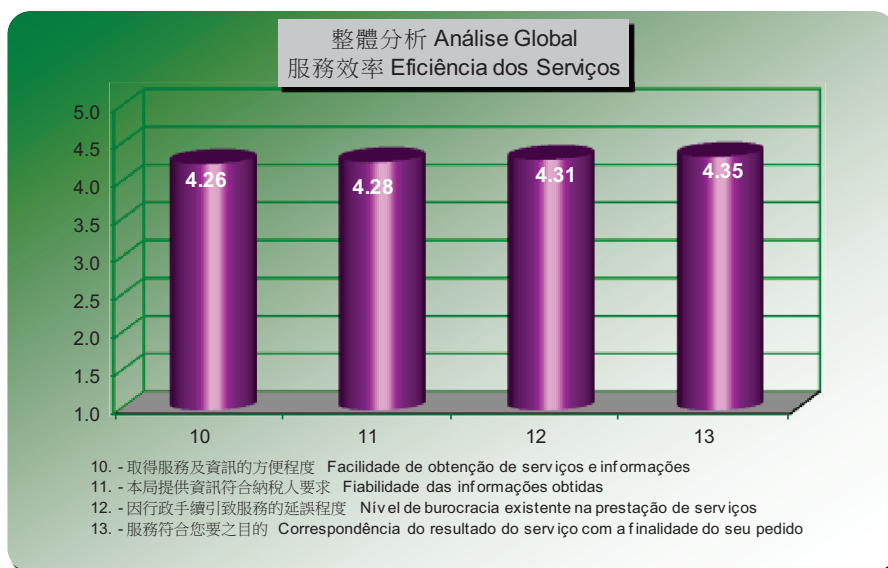
「服務效率」這個評估項目獲評為「好／良／優」的百分比佔總數的 89.8%。

A “Eficiência dos Serviços” registou um total de 89,8% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.



「服務效率」這個評估項目設定的各條問題中，「服務符合您要的目的」一題取得的平均滿意度最高，為 4.35 分。

A questão referente à “correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido” alcançou uma média do grau de satisfação superior, com 4.35, no âmbito das componentes inseridas no parâmetro “Eficiência dos Serviços”.



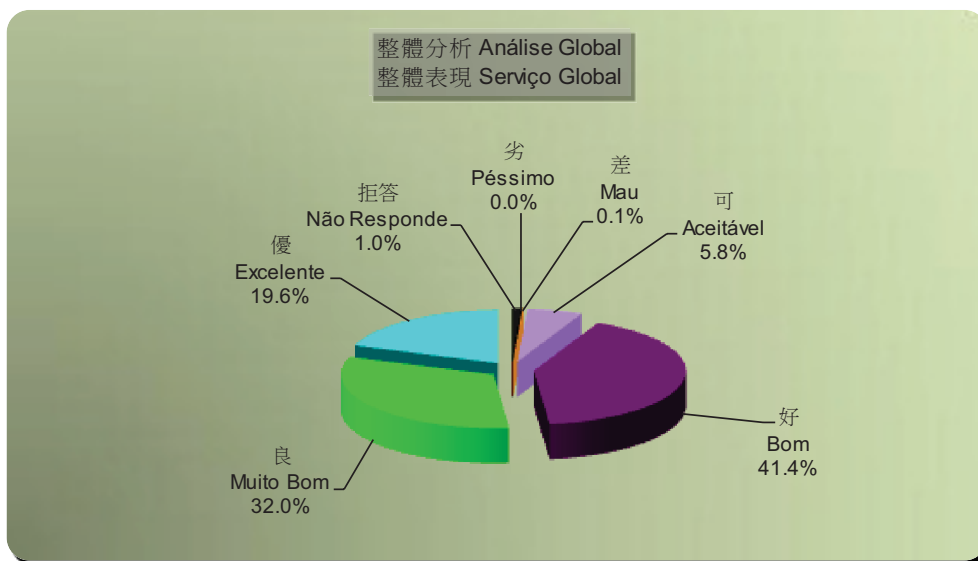


財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

2012 年財政局的整體服務獲得「好／良／優」評語的百分比比較 2011 年輕微下降了 3.1%。另一方面，取得「差／劣」評級的百分比僅為 0.1%。

Em 2012, constata-se uma ligeira diminuição de 3,1%, face ao ano 2011, do total de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, acerca do Serviço Global prestado pela DSF. Por outro lado, as classificações “Mau/ Péssimo” apresentam uma percentagem ínfima de 0,1%.





財政局
二零一二年公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

對問卷有關《服務承諾》涵蓋項 目的分析

評估使用財政局服務人士對服務的滿意程度，以及收集與本局服務有關的意見，包括《服務承諾》提供的各項服務，當中訂出服務的承諾時間及服務水平的準則，可確保不斷提升服務質素，並為《服務承諾》計劃引進新措施。

有關為《服務承諾》設定問題所得的結果，2012年接受問卷調查的總人數中，22.9%表示認識該項計劃。

在2012年期間表示曾使用《服務承諾》項目的受訪者中，15.7%謂滿意《服務承諾》各項服務訂定的承諾準則，對服務未感滿意者僅佔1.4%，見第10頁圖。

ANÁLISE DOS INQUÉRITOS SOBRE OS SERVIÇOS INCLUÍDOS NA CARTA DE QUALIDADE

A avaliação da satisfação dos utentes e a recolha de opiniões relativamente aos serviços pretendidos na DSF, nomeadamente, os serviços incluídos na Carta de Qualidade que definem critérios em torno do prazo de execução e do sucesso esperado de cada serviço, permite assegurar uma melhoria contínua da qualidade dos serviços, introduzindo novas medidas no programa da Carta de Qualidade.

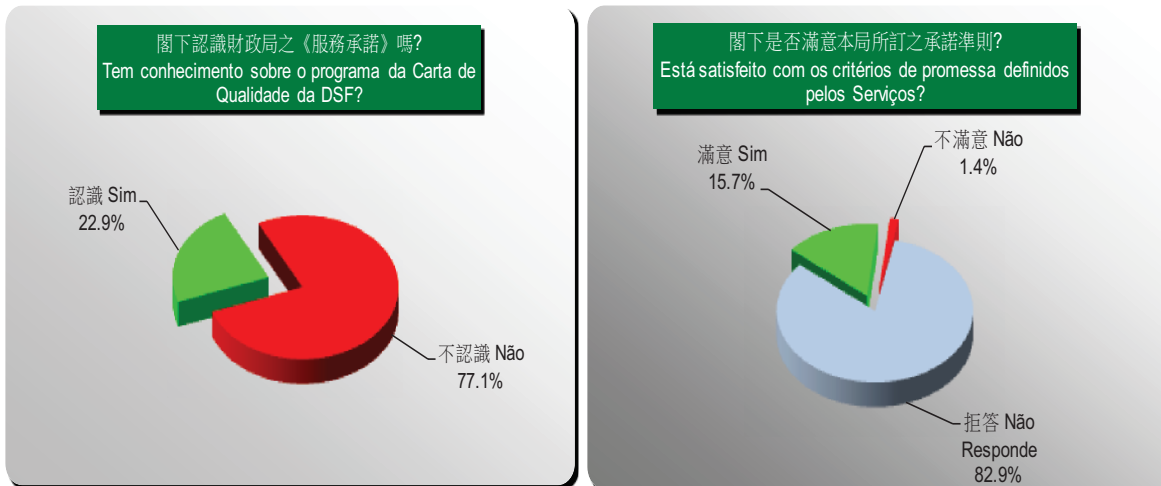
No âmbito das questões relativas ao Programa da Carta de Qualidade, verificou-se que 22,9% do total de inquiridos, em 2012, conhecem este Programa.

Do universo de inquiridos que procuraram os serviços da Carta de Qualidade, em 2012, constata-se que 15,7% ficaram satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade, e apenas 1,4% manifestaram-se insatisfeitos, tal como se demonstra graficamente na página 10.



財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012



第 11 頁的圖顯示 2012 年最為受訪者使用的《服務承諾》項目，依次為營業稅中心的「開業登記」（24%）、職業稅中心的「一般收益證明」（20%）、資產移轉印花稅中心的「結算印花稅申報書 M/1」（14%）和營業稅中心的「無欠稅證明」（13%）。

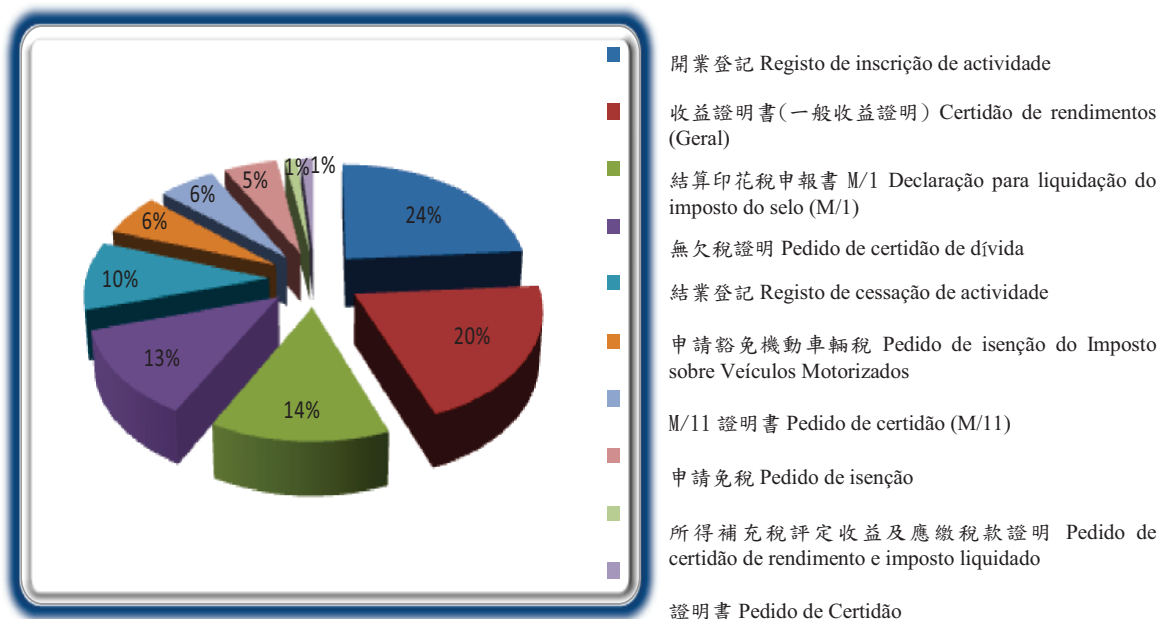
Seguidamente, constata-se no gráfico da página 11 que os serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, em 2012, pelos inquiridos, foram o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 24%, o pedido de “certidão de rendimentos (geral)” no Núcleo do Imposto Profissional, com 20%, a “declaração para liquidação do Imposto do Selo (M/1) no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, com 14%, e o “pedido de certidão de dívida” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 13%.



財政局
二零一二年公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

《服務承諾》涵蓋項目
Serviços incluídos na Carta de Qualidade



滿意度平均值

經比較分析問卷各個評估項目在去年和本年取得的平均滿意程度，接待櫃位人員的「態度」、「積極性」和「效率」的成績均比去年進步（第 12 頁表 IV）。

MÉDIA DO GRAU DE SATISFAÇÃO

Da avaliação comparativa anual da média do grau de satisfação pelos diversos factores de avaliação do inquérito, verifica-se um aumento geral da satisfação do público, com a “atitude”, a “iniciativa” e a “eficiência” do pessoal aos balcões de serviço de atendimento, face ao período homólogo do ano anterior (Tabela IV da página 12).



財政局
二零一二年度公眾滿意度

Direcção dos Serviços de Finanças
Grau de Satisfação do Público 2012

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela IV - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

整體 Global

		滿意度平均值 Média do Grau de Satisfação	
		2011	2012
環境設施 Qualidade das Instalações			
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	4.40	4.32
2	設施的配置 Disposição das Instalações	4.38	4.33
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (exbalcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	4.31	4.27
人員質素 Qualidade do Pessoal			
5	態度 Atitude	4.44	4.47
6	積極性 Iniciativa	4.44	4.47
7	效率 Eficiência	4.44	4.46
服務時間 Rapidez dos Serviços			
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	4.45	4.43
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	4.44	4.43
服務效率 Eficiência dos Serviços			
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	4.27	4.26
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	4.26	4.28
12	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	4.27	4.31
13	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	4.33	4.35