

2025 年滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2025

目錄

Índice

1 – 調查簡介	
Breve Apresentação do Inquérito	2
2 – 調查結果	
Resultado do Inquérito	5
3 – 對於“普遍意見”的分析及處理	
Análise e tratamento das “Opiniões Gerais”	7
4 – 改善措施及建議	
Medidas de melhoramento e sugestões	9
5 – 滿意度調查趨勢分析	
Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação	11
6 – 總結	
Conclusão	15

1 - 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”的規定，公共部門應為推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善服務的目的。基此，財政局於 2025 年 2 月 27 日至 3 月 5 日、5 月 29 日至 6 月 5 日、8 月 28 日至 9 月 3 日、10 月 27 日至 11 月 11 日（此為網上問卷調查期間，對象對內為財政局員工，對外為各公共行政部門）及 11 月 27 日至 12 月 3 日，開展有關所提供服務的滿意度問卷調查。

1 – Breve Apresentação do Inquérito

De acordo com o disposto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, no âmbito do mecanismo de recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o melhoramento contínuo dos serviços prestados. Portanto, a Direcção dos Serviços de Finanças (DSF) procedeu em 2025, de 27 de Fevereiro a 5 de Março; de 29 de Maio a 5 de Junho; de 28 de Agosto a 3 de Setembro, de 27 de Outubro a 11 de Novembro (período de realização do inquérito electrónico dirigido ao nível interno, aos funcionários da DSF, e ao nível externo, aos serviços da administração pública) e de 27 de Novembro a 3 de Dezembro, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados.

Direcção dos Serviços de Finanças
Relatório Final – Inquérito do Grau de Satisfação 2025

調查項目方面，問卷不僅涵蓋《服務承諾》的服務項目，還包括財政局大樓、稅務執行處、由財政局在政府綜合服務中心及離島政府綜合服務中心向市民大眾提供的服務，以及由財政局向各公共行政部門提供的服務。

調查對象方面，包括使用財政局服務的個人、商業機構或社團人員、公共機構人員。同時，考慮到對個人資料的保護，本調查採用不記名方式進行。

2025 年滿意度問卷調查包括八項評估因素：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、績效信息及服務整合。每項評估因素包含多個細分項，以確保調查覆蓋範圍的完整性。

No âmbito dos itens objecto do inquérito, o questionário abrange não só os serviços incluídos no Programa da Carta de Qualidade, como também os serviços prestados ao público que se dirige aos Centros de Serviços da RAEM das Ilhas e o Centro de Serviços da RAEM, à sede dos Serviços de Finanças, à Repartição das Execuções Fiscais e também os serviços prestados à administração.

O inquérito tem como destinatários os indivíduos, o pessoal de instituições comerciais ou de associações, bem como os trabalhadores dos organismos públicos que recorrem aos serviços da DSF. Em paralelo, e tendo em consideração a protecção de dados pessoais, o presente inquérito é realizado de forma anónima.

O Inquérito do Grau de Satisfação de 2025 integra 8 factores de avaliação: serviço prestado pelos trabalhadores; ambiente e instalações complementares; procedimentos e formalidades; informações dos serviços; garantias do serviço; serviços electrónicos; informações sobre o desempenho e integração de serviços. Em cada factor de avaliação estão incluídos diversos itens, conforme os modelos de questionário, de modo a assegurar a integridade da área de cobertura do inquérito.

Direcção dos Serviços de Finanças
Relatório Final – Inquérito do Grau de Satisfação 2025

為了讓受訪者能夠清晰且容易掌握問卷的評分標度，調查問卷答案採五分制的評分標準，1 分為“極不滿意”、2 分為“不滿意”、3 分為“可以接受”、4 分為“滿意”、5 分為“極滿意”。受訪者給予“不滿意”或“極不滿意”評分時，應指出感到不滿的原因。

倘問卷某條問題不適用於受訪者，或受訪者未能理解問題時，亦提供了“拒答／不適用”的答案選項，因此這些答案不納入統計範圍。最後，倘問卷出現三個或以上空白答案時，將被視作無效問卷。

De forma a permitir aos entrevistados compreenderem de maneira clara e acessível a escala de avaliação do questionário, adopta-se uma escala de cinco valores nas respostas ao inquérito, sendo o valor 1 correspondente ao grau “Mau”, o valor 2 ao grau “Não satisfaz”, o valor 3 ao grau “Razoável/Aceitável”, o valor 4 ao grau “Satisfaz” e o valor 5 ao grau “Satisfaz muito”. Quando as respostas são classificadas com “Mau” ou “Não satisfaz”, os questionados podem apresentar os seus motivos de insatisfação..

Ainda, quando alguma pergunta não é aplicável ao questionado ou quando este não compreende a pergunta, é disponibilizada a opção “Não se aplica” no questionário, não sendo estas respostas incluídas na análise estatística. Por último, considera-se o questionário inválido quando o questionado não responde a 3 ou mais perguntas.

2 - 調查結果

2 – Resultado do Inquérito

表1：一般公共服務 Tabela1 : Serviços Públicos Gerais					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos				587	
	調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.27	4.29	0.59
2		服務態度 Atitude		4.24	0.64
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.22	4.23	0.68
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.23	0.67
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.19	0.67
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.15	4.17	0.71
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.13	0.71
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	3.98	3.98	0.72
9		資訊的準確性 Precisão das informações		3.99	0.71
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		3.97	0.71
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.06	4.07	0.68
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.05	0.69
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.95	3.96	0.69
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.97	0.67
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.92	0.68
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.06	4.06	0.66
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.06	0.66
18	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	4.15	4.15	0.63

Direcção dos Serviços de Finanças
Relatório Final – Inquérito do Grau de Satisfação 2025

表2 - 監督、審批及執法性公共服務				
Tabela2 - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			93	
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.19	0.59
2			服務態度 Atitude	4.19
3	環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.19	0.69
4		場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		
5		場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.19	0.69
7		手續便捷度 Conveniência das formalidades		
8	服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	0.69
9		資訊的準確性 Precisão das informações		
10		資訊的詳實性 Detalhe das informações		
11	服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.15	0.64
12		服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		
13	電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.89	0.68
14		電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		
15		電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.04	0.65
17		信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		
18	服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one-stop”	4.16	0.60

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2025 年完成的有效問卷中，合共獲得 56 項對於服務的其他意見，主要集中在“環境及配套设施”、“電子服務”及“程序手續”方面，茲綜合分析及跟進如下：

一、環境及配套设施

1. 增加公眾停車位方面，受客觀環境所限，財政局大樓周邊可增加的公眾停車空間有限，然而，財政局大樓周邊配備栢湖及栢寧停車場，便利駕車市民停泊，加上財政局大樓地處商業中心地帶，公共交通配套成熟，周邊設有巴士站及多條往來路線，能滿足市民大眾前來辦理業務的需求。

3 – Análise e tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2025, obtiveram-se 56 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF. Das sugestões e comentários mais frequentes, a maioria recai sobre os âmbitos “Ambiente e instalações complementares”, “Serviços electrónicos” e “Procedimentos e formalidades”, Sintetizando, segue-se a análise e o acompanhamento:

1. Ambiente e instalações complementares

- (1). Em matéria de disponibilização de lugares de estacionamento destinados ao público, dadas as limitações objectivas do contexto, o espaço disponível para o estacionamento público na envolvente do Edifício “Finanças” é reduzido. Todavia, o Edifício “Finanças” conta nas suas proximidades com os parques de estacionamento de “Pak Wu” e de “Pak Leng”, que oferecem comodidade de estacionamento aos cidadãos que se deslocam de viatura. Acresce que o Edifício “Finanças” se situa numa zona comercial central, com uma rede de transportes públicos bem desenvolvida, dispondo de paragens de autocarro e diversas carreiras nas imediações, capazes de dar resposta à procura dos cidadãos que se dirigem para tratar de serviços.

Direcção dos Serviços de Finanças
Relatório Final – Inquérito do Grau de Satisfação 2025

2. 接待空間的冷氣溫度方面，財政局已將室內空調系統維持在 25 °C，以支持節能活動。

二、電子服務

1. 現時一戶通手機應用程式已提供“預約櫃枱服務”，使用者可查詢財政局各服務地點的現場輪候人數。
2. 因應 2026 年《稅務法典》的全面實施，財政局已推出多項電子化服務，包括申報稅務住所、登記稅務代理人，以及透過「一戶通」接收電子通知等。

三、程序手續

在增加辦理櫃台和縮短等候時間方面，財政局透過調控前線接待人數及櫃台服務類別，動態調整接待情況，盡可能縮短市民的等候時間，營造更優質的服務環境。

(2). No que respeita à temperatura do ar condicionado nos espaços de atendimento, a DSF passou a regular o sistema de ar condicionado interior para 25 °C, de modo a apoiar as acções de poupança de energia.

2. Serviços electrónicos

(1). Presentemente, a aplicação móvel "Conta Única" já disponibiliza o "Serviço de marcação prévia para atendimento ao balcão", permitindo aos utentes consultar o número de pessoas em espera in loco nos vários locais de atendimento da DSF.

(2). Em articulação com a plena implementação do Código Fiscal em 2026, a DSF introduziu vários serviços electrónicos que incluem a declaração do domicílio fiscal, a inscrição do representante fiscal, bem como a recepção de notificações electrónicas através da Conta Única.

3. Procedimentos e formalidades

Relativamente ao reforço dos balcões de atendimento e à redução do tempo de espera, a DSF procede a ajustamentos dinâmicos do atendimento, regulando o número de pessoal afecto ao atendimento na linha de frente e os tipos de serviços prestados ao balcão, com o objectivo de reduzir, na medida do possível, o tempo de espera dos utentes e proporcionar um ambiente de serviço de melhor qualidade.

4 - 改善措施及建議

財政局在 2025 年作出以下優化措施，改善服務及設施如下：

1. 人員服務方面，舉辦有關《稅務法典》的講解會，以加強員工在新法生效後對工作程序的認識；參與由澳門生產力暨科技轉移中心開辦的公眾接待及優質客戶服務培訓課程，以提升人員的接待品質。
2. 環境及配套設施方面，財政局已於 2025 年 2 月在三盞燈政府 24 小時自助服務中心增設自助服務機，以便市民獲取各項公共服務。
3. 程序手續方面，為配合《稅務法典》的實施，財政局持續對政府入口網站中各項稅務手續資訊進行更新，以符合最新法律的規定。

4 – Medidas de melhoramento e sugestões

No decurso de 2025, a DSF dedicou-se às seguintes medidas de aperfeiçoamento, com vista à melhoria dos serviços e das instalações:

1. Em sede do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, foram realizadas sessões de esclarecimento sobre o Código Fiscal destinadas a aprofundar o conhecimento dos funcionários sobre os procedimentos de trabalho decorrentes da entrada em vigor da nova lei. Foi ainda promovida a participação em cursos de formação em atendimento ao público e serviço de alta qualidade ao cliente, organizados pelo Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau, de forma a melhorar a qualidade do atendimento do pessoal.
2. No contexto do “Ambiente e instalações complementares”, a DSF instalou, em Fevereiro de 2025, um quiosque de serviços de auto-atendimento no Centro de Serviços de Auto-Atendimento 24 Horas do Governo na Rotunda de Carlos da Maia, facilitando o acesso dos cidadãos aos diversos serviços públicos.
3. No domínio dos “Procedimentos e formalidades”, a DSF tem procedido à actualização contínua das informações sobre os diversos procedimentos fiscais disponíveis no portal do Governo, em conjugação com a execução do Código Fiscal, de forma a assegurar a sua

Direcção dos Serviços de Finanças
Relatório Final – Inquérito do Grau de Satisfação 2025

conformidade com as novas disposições legais.

4. 服務資訊方面，財政局在 2026 年 1 月 1 日起推出新版官方網頁，以便優化使用者的體驗，提升部門形象。
 5. 電子服務方面，為擴大電子政務的使用範圍，提升電子申報的便利性，財政局已於 2025 年在「澳門稅務資訊 Macau Tax」手機應用程式中新增三項申報功能，包括：遞交房屋稅 M/6 格式特別估價申請、查閱房屋稅 M/12 格式租值評定通知、以及上傳職業稅 M/7 收據及開支單據。此外，新增三項修改功能，包括：職業稅 M3/M4 僱員或散工名表、所得補充稅 B 組 M/1 收益申報書、職業稅 M/5 收益申報書，進一步提升電子服務操作的便利性。
4. No que concerne às “Informações dos serviços”, a DSF lançou, em 1 de Janeiro de 2026, uma nova versão do seu sítio electrónico oficial, com o objectivo de proporcionar uma melhor experiência de utilização e valorizar a imagem institucional.
 5. No que respeita aos “Serviços electrónicos” e com o objectivo de alargar o âmbito de utilização da governação electrónica, a DSF acrescentou, em 2025, três novas funcionalidades de declaração na aplicação móvel "Macau Tax", designadamente: a entrega do pedido de avaliação extraordinária (Modelo M/6) da Contribuição Predial, a consulta da notificação da fixação do valor locativo (Modelo M/12) da Contribuição Predial e o carregamento dos recibos e comprovativos de despesas (Modelo M/7) do Imposto Profissional. Foram ainda introduzidas três novas funcionalidades de modificação, a saber: a relação nominal dos empregados ou assalariados (Modelo M3/M4) do Imposto Profissional, a declaração de rendimentos (Modelo M/1) do grupo B do Imposto Complementar de Rendimentos e a declaração de rendimentos (Modelo M/5) do Imposto Profissional, elevando ainda mais a comodidade da utilização dos serviços electrónicos.

5 - 滿意度調查趨勢分析

5 – Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação

5.1 一般公共服務

5.1 Serviços públicos gerais

表3：一般公共服務〈三年比較表〉
Tabela 3 : Mapa comparativo trienal sobre os serviços públicos gerais

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2023 年 Ano de 2023		2024 年 Ano de 2024		2025 年 Ano de 2025	
		平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação
1 人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	服務主動性 Proactividade	4.14	4.14	4.37	4.38	4.27	4.29
	服務態度 Atitude		4.15		4.36		4.24
3 環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	方便程度 Conveniência	4.08	4.07	4.31	4.33	4.22	4.23
	場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.09		4.32		4.23
	場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.07		4.28		4.19
6 程序手續 Procedimentos e formalidades	服務效率 Eficiência dos serviços	4.06	4.09	4.30	4.30	4.15	4.17
	手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.03		4.29		4.13
8 服務資訊 Informações dos serviços	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.01	4.00	4.21	4.18	3.98	3.98
	資訊的準確性 Precisão das informações		4.02		4.23		3.99
	資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.02		4.21		3.97
11 服務保證 Garantias do serviço	服務承諾全面性 Cobertura da "Carta de qualidade"	3.98	3.98	4.20	4.21	4.06	4.07
	服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3.97		4.20		4.05
13 電子服務 Serviços electrónicos	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electrónicos	3.91	3.91	4.10	4.10	3.95	3.96
	電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.93		4.12		3.97
	電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electrónicos		3.88		4.09		3.92
16 績效信息 Informações sobre o desempenho	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	3.98	3.99	4.22	4.22	4.06	4.06
	信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		3.97		4.21		4.06
18 服務整合 Integração de serviços	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço "one-stop"	4.05	4.05	4.29	4.29	4.15	4.15

表4：一般公共服務〈三年比較簡表〉
Tabela 4: Mapa-resumo comparativo trienal sobre os serviços públicos gerais

調查因素 Factores de inquérito	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	2025 年 Ano de 2025	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.14	4.37	4.27	-0.10
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.08	4.31	4.22	-0.09
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.06	4.30	4.15	-0.15
服務資訊 Informações dos serviços	4.01	4.21	3.98	-0.23
服務保證 Garantias do serviço	3.98	4.20	4.06	-0.14
電子服務 Serviços electrónicos	3.91	4.10	3.95	-0.15
績效信息 Informações sobre o desempenho	3.98	4.22	4.06	-0.16
服務整合 Integração de serviços	4.05	4.29	4.15	-0.14
整體滿意度 Grau de Satisfação Global	4.03	4.25	4.11	-0.14

5.2 審批及執法性公共服務

5.2 Serviços públicos no âmbito da
fiscalização, aprovação e aplicação da lei

表5 - 監督、審批及執法性公共服務〈三年比較表〉
Tabela 5 - Mapa comparativo trienal sobre os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2023 年		2024 年		2025 年	
		平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação
1	人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.11	服務主動性 Proactividade	4.27	4.08	4.19	4.19
2			服務態度 Atitude		4.25		4.19
3	環境及配套設施 Ambiente e instalaçõ es complementares	4.09	方便程度 Conveniência	4.27	4.18	4.19	4.22
4			場所硬件及配套 Hardware e apetrechamento das instalações		4.29		4.22
5			場所支援措施 Medidas de apoio adoptadas no local		4.26		4.15
6	程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	服務效率 Eficiência dos serviços	4.14	3.97	4.19	4.18
7			手續便捷度 Conveniência das formalidades		4.13		4.19
8	服務資訊 Informações dos servi ços	4.00	資訊的便捷度 Conveniência das informações	4.04	3.95	4.01	4.02
9			資訊的準確性 Precisão das informações		4.08		4.02
10			資訊的詳實性 Detalhe das informações		4.02		4.00
11	服務保證 Garantias do serviço	3.92	服務承諾全面性 Cobertura da “Carta de qualidade”	4.09	3.91	4.15	4.16
12			服務承諾指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.09		4.14
13	電子服務 Serviços electrónicos	3.79	電子服務易用性 Facilidade no uso dos serviços electr ónicos	3.98	3.77	3.89	3.87
14			電子服務安全性 Segurança dos serviços electrónicos		3.99		3.90
15			電子服務覆蓋度 Abrangência dos serviços electró nicos		3.96		3.89
16	績效信息 Informações sobre o desempenho	4.01	信息內容的足夠度 Suficiência dos conteúdos das informações	4.12	4.00	4.04	4.06
17			信息發放的渠道 Canais de divulgação das informações		4.11		4.02
18	服務整合 Integração de serviços	4.05	跨部門程序優化／一窗式服務 Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one- stop”	4.23	4.05	4.16	4.16

表6 - 監督、審批及執法性公共服務〈三年比較簡表〉
Tabela 6 - Mapa-resumo comparativo trienal sobre os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei

調查因素 Factores de inquérito	2023 年 Ano de 2023	2024 年 Ano de 2024	2025 年 Ano de 2025	變化 Variação
人員服務 Serviço prestado pelos trabalhadores	4.11	4.27	4.19	-0.08
環境及配套設施 Ambiente e instalações complementares	4.09	4.27	4.19	-0.08
程序手續 Procedimentos e formalidades	4.00	4.14	4.19	0.05
服務資訊 Informações dos serviços	4.00	4.04	4.01	-0.03
服務保證 Garantias do serviço	3.92	4.09	4.15	0.06
電子服務 Serviços electrónicos	3.79	3.98	3.89	-0.09
績效信息 Informações sobre o desempenho	4.01	4.12	4.04	-0.08
服務整合 Integração de serviços	4.05	4.23	4.16	-0.07
整體滿意度 Grau de Satisfação Global	4.00	4.14	4.10	-0.04

6 - 總結

綜觀 2025 年的滿意度調查，市民對財政局提供的服務的整體評價維持在“滿意”（4 分）水平，部份領域存在優化空間，特別是在電子服務方面。未來，財政局將繼續根據市民的意見及建議，在原有服務的基礎上持續優化流程，制定與落實有助提升服務質量的方案，進一步提升服務質素。

6 – Conclusão

Numa perspetiva global do inquérito de satisfação de 2025, a avaliação geral dos cidadãos sobre os serviços prestados pela DSF mantém-se no nível “Satisfaz” (4 valores), sendo que existe margem para melhoria em alguns domínios, com especial destaque para os serviços electrónicos. No futuro, a DSF continuará a aperfeiçoar os seus procedimentos, com base nos serviços existentes e atendendo às opiniões e sugestões dos cidadãos, através da definição e implementação de medidas que contribuam para elevar ainda mais a qualidade dos serviços.