

法務局

2019 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，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，以掌握服務對象的意見，達致持續改善；基此，本局於 2019 年 11 月 11 日至 11 月 22 日期間，就本局對外共 28 項服務進行滿意度調查，以作為《公共服務及組織績效評審制度》中收集服務使用者的滿意度評估機制，透過收集服務使用者對服務的評價，藉以評估本局的服務素質，達致持續改善的目的。

2. 調查結果

3.2.1 一般公共服務

一般公共服務				
回收有效問卷數		723		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.578	4.563	0.683
	專業程度		4.568	0.666
	儀表外觀		4.599	0.636
	服務態度		4.581	0.683
環境	方便程度	4.439	4.403	0.787
	環境舒適度		4.475	0.727
配套設施	硬件設備	4.354	4.373	0.758
	清晰指示		4.363	0.797
	場所配套		4.323	0.784
	場所安全性		4.288	0.849
	場所支援性措施		4.424	0.759
程序手續	流程順暢	4.481	4.485	0.767
	服務效率		4.454	0.791
	服務效果		4.470	0.750

一般公共服務				
回收有效問卷數		723		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	公平性		4.516	0.709
服務資訊	足夠性	4.368	4.339	0.791
	取得資訊的便捷性		4.325	0.806
	取得資訊的準確性		4.368	0.785
	取得資訊的實用性		4.384	0.756
	資訊的保密性		4.426	0.752
服務保證	服務承諾全面性	4.401	4.420	0.682
	服務承諾指標明確性		4.423	0.698
	服務承諾指標滿意度		4.426	0.699
	表達意見的渠道		4.336	0.768
電子服務	電子服務需要性	4.247	4.241	0.831
	電子服務方便性		4.282	0.815
	電子服務安全性		4.285	0.800
	電子服務足夠性		4.228	0.857
	電子服務交流渠道足夠性		4.201	0.889
績效信息	足夠性	4.283	4.321	0.769
	信息的開放性		4.246	0.805
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.307	4.307	0.835
整體服務	整體服務滿意度	4.394	4.394	0.745

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		592		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.640	4.619	0.686
	專業程度		4.655	0.641
	儀表外觀		4.631	0.677
	服務態度		4.656	0.658
環境	方便程度	4.393	4.395	0.869
	環境舒適度		4.391	0.841
配套設施	硬件設備	4.314	4.282	0.904
	清晰指示		4.360	0.871
	場所配套		4.279	0.898
	場所安全性		4.284	0.898
	場所支援性措施		4.364	0.875
程序手續	流程順暢	4.449	4.460	0.863
	服務效率		4.441	0.916
	服務效果		4.428	0.864
	公平性		4.466	0.807
服務資訊	足夠性	4.362	4.355	0.871
	取得資訊的便捷性		4.355	0.856
	取得資訊的準確性		4.364	0.849
	取得資訊的實用性		4.345	0.863
	資訊的保密性		4.410	0.841
服務保證	服務承諾全面性	4.407	4.436	0.782
	服務承諾指標明確性		4.428	0.793
	服務承諾指標滿意度		4.430	0.798
	表達意見的渠道		4.335	0.870
電子服務	電子服務需要性	4.242	4.268	0.882
	電子服務方便性		4.245	0.922
	電子服務安全性		4.250	0.909
	電子服務足夠性		4.222	0.929
	電子服務交流渠道足夠性		4.222	0.952
績效信息	足夠性	4.331	4.349	0.845
	信息的開放性		4.313	0.885

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		592		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.356	4.356	0.895
整體服務	整體服務滿意度	4.474	4.474	0.769

受訪者意見

4.1 針對一般公共服務的意見

序號	一般公共服務
1.	very good. (第一公證署)
2.	希望多開櫃枱服務，有時候時間等太長。(第一公證署)
3.	沒有提供車位給申請停泊，有些懷疑申請者來行政大樓辦證文件，即有交通警員來抄牌。(第一公證署)
4.	good/ excellent. (第一公證署)
5.	表揚一下何佩華服務太好。(第一公證署)
6.	Good! (第一公證署)
7.	如可集中與其他公共服務一齊會更好。(第二公證署)
8.	近來發現一戶通出現問題，有待改進，謝謝。(第二公證署)
9.	網頁使用無以前好，需改善，針對常用服務用顏色突出。(第二公證署)
10.	本人辦理的時間有點長，公職人員有點唉聲嘆氣有點不耐煩。(第二公證署)
11.	在網上預約服務方面，如可預約當日籌更為方便，謝謝！(海島公證署)
12.	沒有無線上網提供。(海島公證署)
13.	本人覺得已非常滿意行政部門的服務及人員態度(海島公證署)
14.	希望增加電子支付。(海島公證署)
15.	澳門地區需增加服務點。(海島公證署)
16.	十分滿意。(海島公證署)
17.	非常好。(海島公證署)
18.	十分滿意。(海島公證署)
19.	硬件，軟件，人員的服務質素都非常高！(海島公證署)
20.	好。(海島公證署)
21.	很滿意。(海島公證署)

22.	Ms, Fok Lai Meng is really patient and support to answer all my questions, making sure that all my concerns are addressed. Really a great experience. (海島公證署)
23.	非常滿意。(物業登記局)
24.	服務態度非常好！(物業登記局)
25.	解答十分用心。(物業登記局)
26.	盧麗宜小姐非常熱心解答問題，很滿意！(物業登記局)
27.	服務態度良好及辦理時間快速。(物業登記局)
28.	應增加人手。(商業及動產登記局)
29.	人手不足。(商業及動產登記局)
30.	等好耐。(商業及動產登記局)
31.	上級領導無方，垃圾。(商業及動產登記局)
32.	1.現場輪候時間長，網上只能跟蹤輪候人數，但都要親自到現場取號，嘗試過網上拿號，不成功，現場輪候時間超過一個鐘頭以上，浪費時間。 2.請增加手機預約功能，例如：我想改商業登記地址，排左一小時到柜台，才比張表我，要兩個人簽名(可否設置服務台，在服務台諮詢)。 3.現場指引不清晰，通常要拿號輪候個幾鐘到櫃台才告知文件不足，要再次集齊再輪候。(商業及動產登記局)
33.	極好，暫時沒有想法。(民事登記局)
34.	沒有，很好。(民事登記局)
35.	服務態度十分之良好。(民事登記局)
36.	建議結婚證明文件可通過自助服務完成，減省流程。(民事登記局)
37.	對法律知識不足，未能解決問題。答問題方法是按法律讀出，一般市民如能解讀，就不會前來諮詢。此外，態度極差，像用呼喝跟人說話，毫無禮貌可言。之前試過貴局某一職員自己做錯工作，竟將責任推向市民，自己不反思，也沒有對市民作出道歉，差極。(民事登記局)
38.	服務非常好，有禮貌。(民事登記局)
39.	2樓結婚登記指引不足，在大廳等了10分鐘才知道在入面。(民事登記局)
40.	拿到白卡效率不高，需改進。(民事登記局)
41.	更多電子化服務。(民事登記局)
42.	2019年11月13日有顯示屏壞了。(離島政府綜合服務中心登記範疇)
43.	整體方面，氹仔這邊不錯，但水坑尾那邊實在太擠擁。(離島政府綜合服務中心登記範疇)
44.	增加電子收費機。(離島政府綜合服務中心登記範疇)

4.2 針對監督、審批及執法性公共服務的意見

序號	監督、審批及執法性公共服務
1.	good job! Service is good. (第二公證署)
2.	They do their job very well. Applause! Thank you! (第二公證署)
3.	冷氣經常壞。(第二公證署)
4.	非常好！(海島公證署)
5.	服務員工：霍麗明小姐服務良好。(海島公證署)
6.	地方很大，但可惜只有兩部很細的電梯和等候時間較耐。(海島公證署)
7.	進一步建立電子認證或區域鍵服務。(海島公證署)
8.	整體 OK。(海島公證署)
9.	效率高，待人有禮！！!(物業登記局)
10.	全棟大樓最有效率只有物業登記局！(物業登記局)
11.	逢星期一至五，辦理結婚登記，人太多，座位不夠，太嘈吵。(物業登記局)
12.	職員十分專業，服務十分好！(物業登記局)
13.	環境不錯，人員非常友善，專業性高。(物業登記局)
14.	文件可能需要翻譯文本，若能提供翻譯公司予市民參考會更好。(民事登記局)
15.	Nice. Thanks. (民事登記局)
16.	Very Good。(民事登記局)
17.	工作人員態度專業，主動協助解決問題。(物業登記局)
18.	職員服務態度非常好。(物業登記局)
19.	等好久都沒人工作。(商業及動產登記局)
20.	等太耐，請增加人手。(商業及動產登記局)
21.	等太耐，請增加人手。(商業及動產登記局)
22.	等太耐，請加人手。(商業及動產登記局)
23.	人手不足。(商業及動產登記局)
24.	等太耐，請增加人手。(商業及動產登記局)
25.	丞仔沒有。(商業及動產登記局)
26.	等好耐。(商業及動產登記局)
27.	職員友善有禮，讚！(民事登記局)
28.	process flow could be faster and more efficient. Daniel provide very professional service and guidance. (民事登記局)
29.	希望政府部門亦提供各種證書以英文文本，澳門是世界性城市，還停留使用中葡文文件，似乎與這有點不符。(民事登記局)
30.	本人在貴部門輪候期間，見有兩位工作人員穿著球鞋在工作場所。本人愚見：貴部門的工作性質十分莊嚴(出生、死亡、結婚....等有關事項)，所以貴工作人員如穿著有點不尊重工作性質，工作場所(辦公室)以及外觀，儀表不配合瑞莊的制服。故建議非

	球場進行運動，一般情況不宜穿著球鞋上班，本人建議基於對貴部門的尊重，以及對貴部門工作的重視、認同和支持，尚祈諒察。(民事登記局)
31.	無意見，整體服務良好。(民事登記局)
32.	太完美。(民事登記局)
33.	曾於離島政府綜合服務中心氹仔濠珀要求使用澳門通進行支付，但相關員工表示要埋數拒絕使用，要求使用現金支付，請相關部門對電子支付服務加倍信心。(民事登記局)
34.	非常好，如有機會定必再次合作。(法律推廣)
35.	希望講座的長度和深度可以加減，增加互動問題和活動，讓學生有更深刻的學習。(法律推廣)
36.	十分好！(登記及公證事務廳)
37.	良好，速度快。(登記及公證事務廳)

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

綜合分析

本局於是次滿意度調查共收到 81 則意見，當中有 41 個對本局設施、服務或員工的讚賞，而其他較普遍的意見包括：

1. 反映人手不足；
2. 反映輪候時間太長；
3. 反映環境配套問題；
4. 反映電子支付問題；
5. 建議增加電子服務。

人員服務方面，受訪者普遍持正面的態度，表揚員工服務態度良好、專業性強等，但亦有對員工的儀表外觀、專業程度和服務態度表達不滿。

環境及配套設施方面，有受訪者反映冷氣、顯示屏等硬件設備出現故障，亦有指出對環境的清晰指示有待改進。此外，有受訪者建議增加服務地點。

程序手續方面，受訪者普遍認為人手不足及輪候時間太長，但對服務效率普遍讚賞。

電子服務方面，受訪者建議增加電子支付方式，同時期望增加更多電子化服務。

整體而言，受訪者對法務局的服務普遍感到滿意，而最受關注的問題是輪候時間過長和人手不足問題。

跟進措施

法務局於 2019 年 9 月推出全新網站設計及內容，整合服務資訊，更新所有服務內容，使各項服務的辦理方法更清晰易明。

法務局於離島政府綜合服務中心設置登記專區，為市民提供發出物業登記證明及書面報告、發出商業登記證明及書面報告、發出汽車登記證明及書面報告、發出出生記錄證明、發出死亡記錄證明、發出婚姻記錄證明、發出離婚記錄證明及為在外地使用之公文件作認證，滿足市民增加服務地點的需求。

另外，法務局於 2020 年 1 月初推出強化版的“登記公證服務模擬計費系統”，當中特別加入私人公證員作出公證行為的收費標準，以便市民透過該系統同時了解各登記局、公證署和私人公證員的各項收費，在辦理登記公證服務前能對登記公證服務的應繳費用作出預算。該系統已涵蓋大部份市民日常辦理的登記公證服務，包括不動產買賣、抵押、個人企業主登記、公司設立、結婚、兩願離婚、出生登記、死亡登記、授權、確認繼承資格、繕立遺囑，以至申請證明、書面報告等登記公證服務。

4. 改善措施及建議

是次滿意度調查的滿意度和市民意見均反映受訪者普遍滿意本局的整體服務，而當中關注的重點是反映人手不足和輪候時間太長，對電子服務也有更大的需求。

針對人手不足的問題，由於氹仔政府綜合服務中心投入服務後，登記局均要派員到服務中心提供服務，而在無法添加人手的情況下，做成櫃枱人員緊張和輪候時間長的問題，為解決有關問題，法務局近年積極推出各項電子服務，務求減省市民親臨登記公證部門辦理服務的次數，從而減輕前枱的工作壓力。

法務局現時已推出的電子服務包括：網上查詢登記公證服務現場輪候情況、遠程取籌及預約服務、登記公證服務辦理進度查詢、結婚登記網上服務、申領電子書面報告服務、申請登記證明服務、公證書簽署排期情況、登記公證服務模擬計費系統、海牙認證服務、網上預約辦理司法援助服務以及網上申普法講座服務。為進一步便民，本局於 2020 年 5 月 18 日起，將網上申領電子書面報告服務對象擴展至所有一戶通用戶，任何人士只要具有一戶通帳戶，即可網上申請及領取物業登記電子書面報告及商業登記電子書面報告，不再局限於指定專業領域人士或機構。此外，法務局於 2020 年 5 月開通網上申請普法講

座服務，進一步方便市民參與各項普法活動。

除物業登記及商業登記子書面報告服務外，建議為市民提供網上申領汽車登記書面報告服務，進一步擴展網上申領書面報告服務。

為配合第 2/2020 號法律《電子政務》的生效，推動電子政務的落實，實現市民申請“證明”跑零次的目標，建議法務局推出網上申請及發出電子證明服務，為一戶通用戶提供網上申領電子證明服務，包括物業登記證明、商業登記證明（包括公司章程）、汽車登記證明、出生記錄敘述證明、死亡記錄敘述證明、婚姻記錄敘述證明、離婚記錄敘述證明，以及公證書證明。

另外，為方便市民使用電子證明，避免有關證明因發出超過三個月而不被接納，亦建議法務局推出兩項網上確認（續期）服務，包括確認物業登記電子證明及確認商業登記電子證明。

有關網上申領電子證明及確認（續期）電子證明服務，相信能進一步減少市民親臨登記公證部門申請服務，有助舒緩前台壓力，減少輪候服務的時間。

另外，法務局將於 2020 年第四季統一登記公證機關的文件格式，以提升登記及公證機關的工作效率，減低行政成本，並為黑沙環政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心登記分區提供的綜合服務創造良好條件。

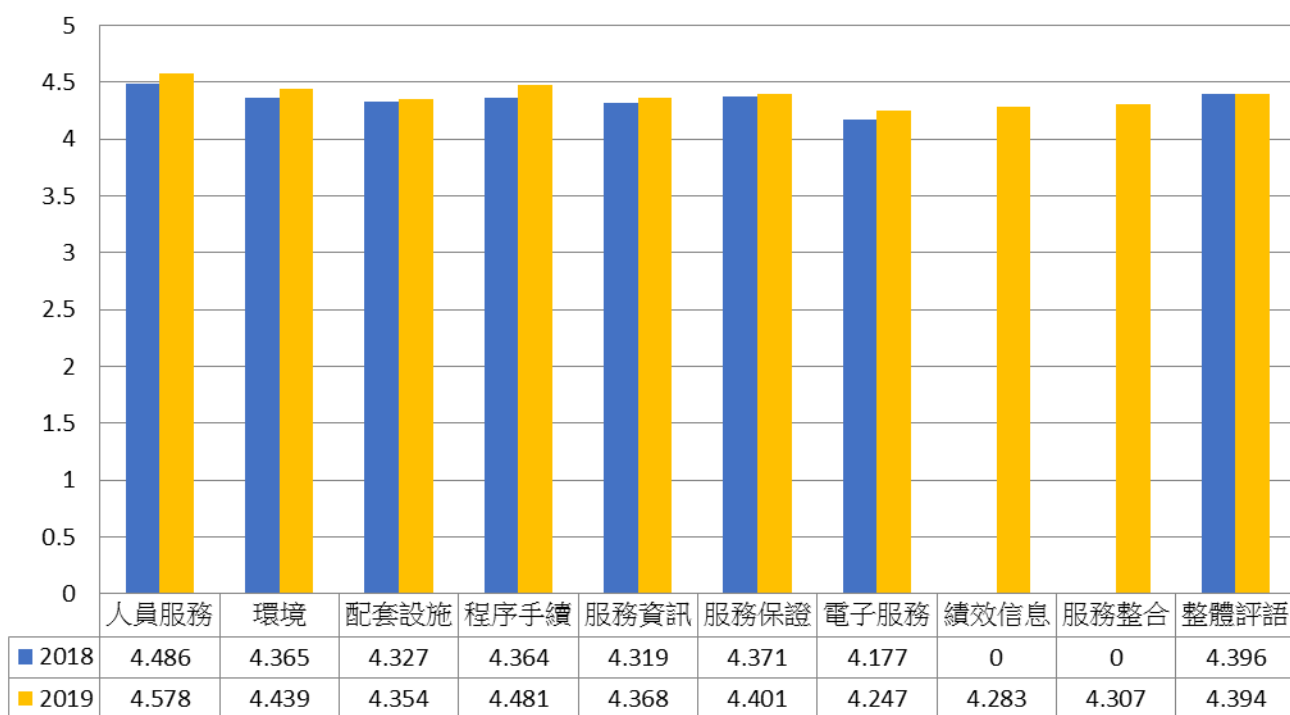
5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

一般公共服務

調查因素	分項內容	2018 年		2019 年	
		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.437	4.486	4.563	4.578
	專業程度	4.490		4.568	
	儀表外觀	--		4.599	
	服務態度	4.530		4.581	
環境	方便程度	4.346	4.365	4.403	4.439
	環境舒適度	4.385		4.475	
配套設施	硬件設備	4.327	4.327	4.373	4.354
	清晰指示	--		4.363	
	場所配套	--		4.323	
	場所安全性	--		4.288	
	場所支援性措施	--		4.424	
程序手續	流程順暢	4.269	4.364	4.485	4.481
	服務效率	4.445		4.454	
	服務效果	4.408		4.470	
	公平性	4.334		4.516	
服務資訊	足夠性	4.286	4.319	4.339	4.368
	取得資訊的便捷性	--		4.325	
	取得資訊的準確性	4.352		4.368	
	取得資訊的實用性	--		4.384	
	資訊的保密性	--		4.426	
服務保證	服務承諾全面性	4.271	4.371	4.420	4.401
	服務承諾指標明確性	4.415		4.423	
	服務承諾指標滿意度	4.427		4.426	
	表達意見的渠道	--		4.336	
電子服務	電子服務需要性	4.243	4.177	4.241	4.247
	電子服務方便性	--		4.282	
	電子服務安全性	--		4.285	
	電子服務足夠性	4.111		4.228	
	電子服務交流渠道足夠性	--		4.201	
績效信息	足夠性	--	--	4.321	4.283
	信息的開放性	--		4.246	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	--	--	4.307	4.307
整體服務	整體服務滿意度	4.396	4.396	4.394	4.394

調查因素	2018	2019	與 2018 比較
人員服務	4.486	4.578	2.05%
環境	4.365	4.439	1.70%
配套設施	4.327	4.354	0.62%
程序手續	4.364	4.481	2.68%
服務資訊	4.319	4.368	1.13%
服務保證	4.371	4.401	0.69%
電子服務	4.177	4.247	1.68%
績效信息	--	4.283	--
服務整合	--	4.307	--
整體服務	4.396	4.394	-0.05%

每個調查因素的滿意度



由於 2018 年與 2019 年的調查因素稍有不同，因此部份因素未能作出趨勢分析。

一般公共服務方面，除整體服務的滿意度稍稍下降 0.05% 外，其他各因素的滿意度均有所上升，升幅介乎 0.69% 至 2.68%，

程序手續的升幅最大，達 2.68%，顯示法務局在此方面得到改善。電子服務有 1.68% 的升幅，反映法務局在過去一年積極推出的電子服務得到正面的反饋。

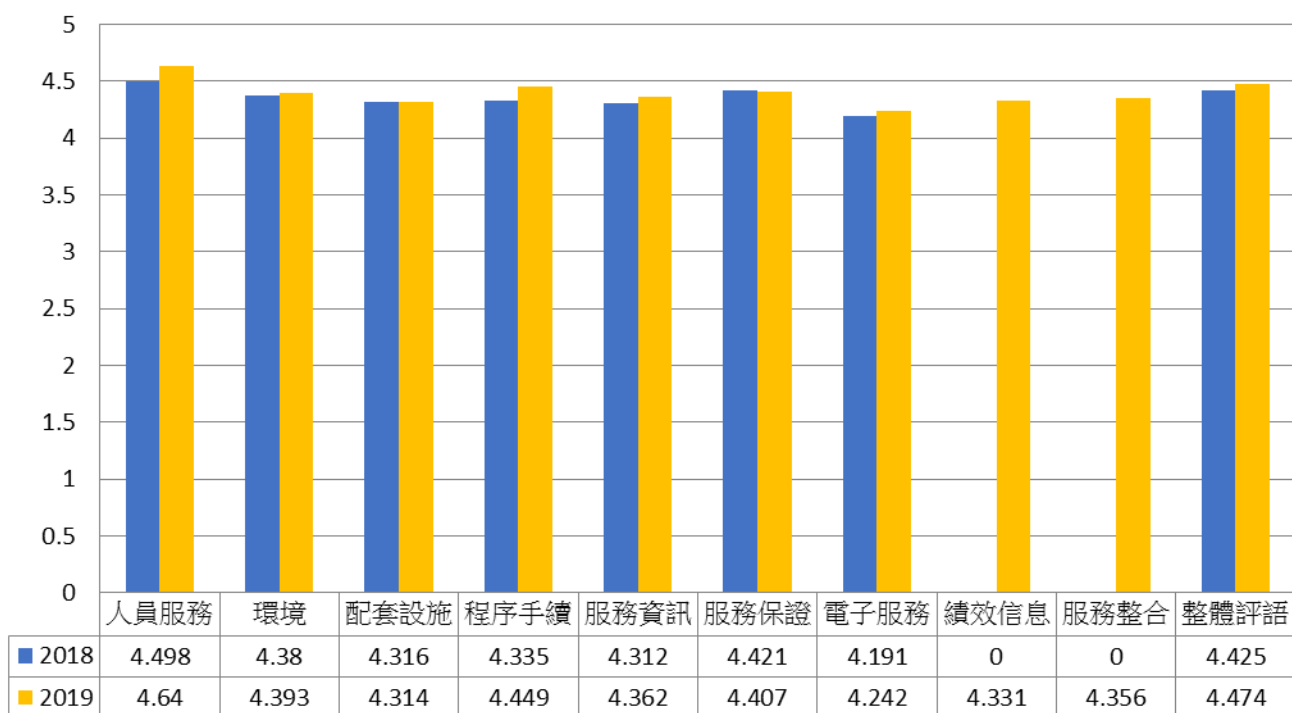
整體滿意度微跌 0.05%，由 4.396 跌至 4.394，但仍屬於高水平，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

6.1 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2018年		2019年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.470	4.498	4.619	4.640
	專業程度	4.510		4.655	
	儀表外觀	--		4.631	
	服務態度	4.515		4.656	
環境	方便程度	4.375	4.380	4.395	4.393
	環境舒適度	4.384		4.391	
配套設施	硬件設備	4.316	4.316	4.282	4.314
	清晰指示	--		4.360	
	場所配套	--		4.279	
	場所安全性	--		4.284	
	場所支援性措施	--		4.364	
程序手續	流程順暢	4.186	4.335	4.460	4.449
	服務效率	4.495		4.441	
	服務效果	4.361		4.428	
	公平性	4.296		4.466	
服務資訊	足夠性	4.303	4.312	4.355	4.362
	取得資訊的便捷性	--		4.355	
	取得資訊的準確性	4.320		4.364	
	取得資訊的實用性	--		4.345	
	資訊的保密性	--		4.410	
服務保證	服務承諾全面性	4.286	4.421	4.436	4.407
	服務承諾指標明確性	4.476		4.428	
	服務承諾指標滿意度	4.501		4.430	
	表達意見的渠道	--		4.335	
電子服務	電子服務需要性	4.208	4.191	4.268	4.242
	電子服務方便性	--		4.245	
	電子服務安全性	--		4.250	
	電子服務足夠性	4.173		4.222	
	電子服務交流渠道足夠性	--		4.222	
績效信息	足夠性	--	--	4.349	4.331
	信息的開放性	--		4.313	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	--	--	4.356	4.356
整體服務	整體服務滿意度	4.425	4.425	4.474	4.474

調查因素	2018	2019	與 2018 比較
人員服務	4.498	4.640	3.16%
環境	4.380	4.393	0.30%
配套設施	4.316	4.314	-0.05%
程序手續	4.335	4.449	2.63%
服務資訊	4.312	4.362	1.16%
服務保證	4.421	4.407	-0.32%
電子服務	4.191	4.242	1.22%
績效信息	--	4.331	--
服務整合	--	4.356	--
整體服務	4.425	4.474	1.11%

每個調查因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，除配套設施及服務保證外，其餘各因素的滿意度均高於 2018 年的滿意度，升幅介於 0.30% 至 3.16%，而配套設施及服務保證分別有 0.05% 及 0.32% 的輕微跌幅。

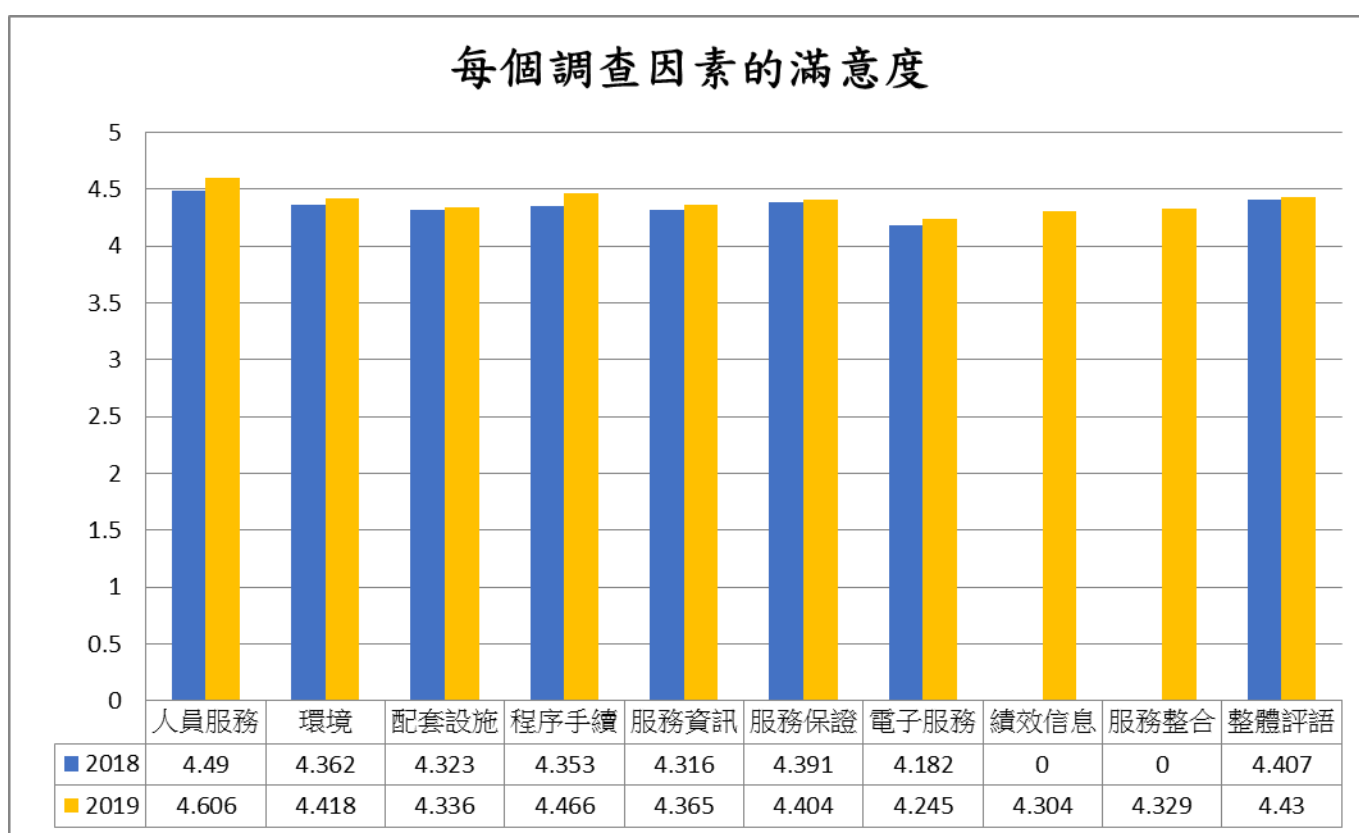
人員服務錄得最大升幅，達 3.16%，而人員服務亦是取得最高滿意度的因素，反映市民對人員服務非常滿意。

整體服務有 1.11% 的升幅，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到滿意。

6.3 整體服務

調查因素	分項內容	2018年		2019年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.449	4.490	4.588	4.606
	專業程度	4.497		4.607	
	儀表外觀	--		4.613	
	服務態度	4.524		4.615	
環境	方便程度	4.340	4.362	4.399	4.418
	環境舒適度	4.385		4.437	
配套設施	硬件設備	4.323	4.323	4.333	4.336
	清晰指示	--		4.362	
	場所配套	--		4.303	
	場所安全性	--		4.286	
	場所支援性措施	--		4.397	
程序手續	流程順暢	4.238	4.353	4.474	4.466
	服務效率	4.463		4.448	
	服務效果	4.390		4.451	
	公平性	4.319		4.493	
服務資訊	足夠性	4.292	4.316	4.346	4.365
	取得資訊的便捷性	--		4.329	
	取得資訊的準確性	4.340		4.366	
	取得資訊的實用性	--		4.367	
	資訊的保密性	--		4.418	
服務保證	服務承諾全面性	4.277	4.391	4.427	4.404
	服務承諾指標明確性	4.440		4.425	
	服務承諾指標滿意度	4.457		4.428	
	表達意見的渠道	--		4.336	
電子服務	電子服務需要性	4.229	4.182	4.253	4.245
	電子服務方便性	--		4.266	
	電子服務安全性	--		4.270	
	電子服務足夠性	4.134		4.225	
	電子服務交流渠道足夠性	--		4.210	
績效信息	足夠性	--	--	4.333	4.304
	信息的開放性	--		4.275	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	--	--	4.329	4.329
整體服務	整體服務滿意度	4.407	4.407	4.430	4.430

調查因素	2018	2019	與 2018 比較
人員服務	4.490	4.606	2.58%
環境	4.362	4.418	1.28%
配套設施	4.323	4.336	0.30%
程序手續	4.353	4.466	2.60%
服務資訊	4.316	4.365	1.14%
服務保證	4.391	4.404	0.30%
電子服務	4.182	4.245	1.51%
績效信息	--	4.304	--
服務整合	--	4.329	--
整體服務	4.407	4.430	0.52%



整體服務方面，所有因素的滿意度全線上升，升幅介於 0.30% 至 2.60%，其中程序手續取得最大的升幅，達 2.6%，其次為人員服務，有 2.58% 的升幅。

整體服務的滿意度上升 0.52% 至 4.430 分，屬於高水平，反映市民對本局的整體服務水平到滿意，本局將繼續審視各個項目，評估各方面可改善之處，以提升整體服務質素。