

法務局

2024 年滿意度調查總結報告

1. 調查目的

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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間，就本局對內及對外共 32 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度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。

（附件：服務清單）

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：全年進行網上滿意度調查。

每年進行一次實地滿意度調查。

調查期間：2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（實地直接面訪／網上／傳真）

2.2 調查範圍

調查標的：涵蓋法務局所有對外的服務項目，包括已推行服務承諾的和未推行服務承諾的服務

調查對象：使用登記公證服務的使用者、使用法律推廣服務的社團和學校，以及使用為在外地使用之公文件作認證的使用者

2.3 調查方式

調查方法：定量調查

調查方式：

- (1) 向登記公證以及為在外地使用之公文件作認證的使用者的服務對象派發問卷，於接受服務後填寫；
- (2) 向申請法律推廣服務的社團和學校以郵寄或傳真方式派發問卷；
- (3) 於服務地點張貼二維碼及網站設滿意度調查問卷供市民於網上填寫。

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務；

監督、審批及執法性公共服務

抽樣方法：隨機抽樣

抽樣比例計算結果：一般公共服務 383 份以上；

監督、審批及執法性公共服務 384 份以上

2.5 問卷設計

調查因素：人員服務、環境及配套設備、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合

問卷設置：

- 標度及分制：採用李克特量尺（Likert Scale），以五分制作為量度標準

分數	1	2	3	4	5
程度	極不滿意	不滿意	一般／可 以接受	滿意	極滿意

- 半開放式設計
- 預留不適用選項

（附件：

1. 調查計劃設置工具表
2. 調查問卷樣本）

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	921	920	1
學校	0	0	0
總計	921	920	1

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
紙本	777	777	0
網頁	144	143	1
總計	921	920	1

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
監督、審批及執法性 公共服務	391	391	0
福利性公共服務	0	0	0
一般公共服務	530	529	1
總計	921	920	1

3.1.2 受訪者統計

性別	男	女
人數	441	440
百份比	50.06%	49.94%

年齡層	18 歲以下	18-25 歲	26-45 歲	46-60 歲	60 歲以上
人數	1	76	501	208	101
百份比	0.11%	8.57%	56.48%	23.45%	11.39%

教育程度	小學	中學	大學或以上	不適用
人數	35	228	479	11
百份比	4.65%	30.28%	63.61%	1.46%

- 受訪者之性別分別為男性佔 50.06%，女性佔 49.94%。
- 受訪者年齡層方面，以 26-45 歲最多，佔 56.48%，其次為 46-60 歲，佔 23.45%，最少為 18 歲以下，只有 1 個受訪者屬這年齡層。
- 受訪者教育程度方面，以專科／大學最多，佔 63.61%，其次為中學，佔 30.28%，最少為小學，佔 4.65%。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

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	4.42	4.41	0.89
	服務態度		4.43	0.86
環境及配套設施	方便程度	4.33	4.32	0.93
	場所硬件及配套		4.33	0.84
	場所支援措施		4.33	0.87
程序手續	服務效率	4.23	4.21	1.06
	手續便捷度		4.25	0.97
服務資訊	資訊的便捷度	4.30	4.27	0.87
	資訊的準確性		4.33	0.82
	資訊的詳實性		4.31	0.87
服務保證	服務承諾全面性	4.32	4.31	0.88
	服務承諾指標滿意度		4.32	0.90
電子服務	電子服務易用性	4.31	4.29	0.85
	電子服務安全性		4.34	0.80
	電子服務覆蓋度		4.30	0.84
績效信息	信息內容的足夠度	4.27	4.27	0.85
	信息發放的渠道		4.27	0.84
服務整合	跨部門程序優化	4.23	4.23	0.94

結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.42 分，其中服務主動性為 4.41 分、服務態度為 4.43 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.33 分，其中方便程度為 4.32 分、場所硬件及配套為 4.33 分，而場所支援措施為 4.33 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.233 分，其中服務效率為 4.21 分、手續便捷度為 4.25

分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.30 分，其中資訊的便捷度為 4.27 分、資訊的準確性為 4.33 分，而資訊的詳實性為 4.31 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.32 分，其中服務承諾全面性為 4.31 分、服務承諾指標滿意度為 4.32 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.31 分，其中電子服務易用性為 4.29 分、電子服務安全性為 4.34 分，而電子服務覆蓋度為 4.30 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.27 分，其中信息內容的足夠度為 4.27 分、信息發放的渠道為 4.27 分。

服務整合的滿意度為 4.23 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.23 分。

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

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	4.52	4.51	0.90
	服務態度		4.53	0.88
環境及配套設施	方便程度	4.46	4.45	0.88
	場所硬件及配套		4.49	0.75
	場所支援措施		4.44	0.86
程序手續	服務效率	4.37	4.36	1.03
	手續便捷度		4.38	0.95
服務資訊	資訊的便捷度	4.41	4.38	0.94
	資訊的準確性		4.43	0.85
	資訊的詳實性		4.41	0.89
服務保證	服務承諾全面性	4.42	4.42	0.90
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.94
電子服務	電子服務易用性	4.43	4.43	0.85
	電子服務安全性		4.46	0.80
	電子服務覆蓋度		4.39	0.87
績效信息	信息內容的足夠度	4.39	4.42	0.83
	信息發放的渠道		4.36	0.90
服務整合	跨部門程序優化	4.33	4.33	0.96

結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.52 分，其中服務主動性為 4.51 分、服務態度為 4.53 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.46 分，其中方便程度為 4.45 分、場所硬件及配套為 4.49 分，而場所支援措施為 4.44 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.37 分，其中服務效率為 4.36 分、手續便捷度為 4.38 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.41 分，其中資訊的便捷度為 4.38 分、資訊的準確性為 4.43 分，而資訊的詳實性為 4.41 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.42 分，其中服務承諾全面性為 4.42 分、服務承諾指標滿意度為 4.42 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.43 分，其中電子服務易用性為 4.43 分、電子服務安全性為 4.46 分，而電子服務覆蓋度為 4.39 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.39 分，其中信息內容的足夠度為 4.42 分、信息發放的渠道為 4.36 分。

服務整合的滿意度為 4.33 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.33 分。

4. 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 154 則意見，當中有 42 個對本局服務或員工作出表揚或表示滿意，其他意見總結如下：

1. 服務態度與效率：

部分市民對職員的服務態度表示不滿，尤其是在櫃檯服務時，職員態度欠妥、懶散、效率低下，甚至有職員在工作時間內處理私人事務或聊天，影響了服務質量。同時，也有市民對某些職員的服務表示讚賞，認為他們態度親切、專業，能夠提供細心的幫助。

2. 輪候時間與人手不足：

許多市民反映輪候時間過長，尤其是在繁忙時段，櫃檯人手不足，導致市民需要等待較長時間才能辦理業務，建議增加櫃檯人手，特別是在中午時段和繁忙時段，以減少市民的等待時間。

3. 線上服務與電子化：

市民希望能夠提供更多的線上服務，例如網上預約、網上辦理文件、電子支付等，以提高便利性。部分市民建議加強電子化服務，例如通過手機短信提醒市民帶備所需資料，或通過機器直接打印證明文件，減少排隊時間。

4. 跨部門合作與資訊共享：

市民希望政府部門之間能夠加強合作，特別是在跨部門事務上，減少市民重複提交資料和多次往返不同部門的情況。建議加強資訊共享，特別是在公證署、民事登記局等部門之間，以提高辦事效率。

5. 設施與環境：

部分市民反映設施不足，例如停車位不足、影印機設備缺乏等，建議增設相關設施以方便市民，也有市民對辦公環境表示不滿，例如二樓結婚登記儀式過於混亂，影響其他市民辦理業務。

6. 流程與效率改進：

市民普遍希望能夠加快辦事流程，減少不必要的等待時間，特別是在商

業登記、公司證明書等業務上，流程過於繁瑣且耗時，建議加強對職員的培訓，提升工作效率，並監督職員的工作進度，避免拖延。

7. 整體滿意度：

儘管存在一些不滿意見，但仍有不少市民對整體服務表示滿意，認為服務質量有所提升，特別是在某些櫃檯和職員的服務上，表現出色。

跟進措施

法務局十分重視職員的服務態度，多年持續為職員提供各項培訓課程，往後亦會在接待技巧方面加強培訓，提醒職員保持專業和耐心。為改善服務質素，法務局於 2024 年 9 月起於第二公證署、物業登記局、民事登記局以及商業及動產登記局的接待大堂增設服務人員，提供一般查詢及指導市民辦理網上服務。

對於受訪者關注輪候時間長及人手不足的問題，各登記局及公證署確實面對人員持續流失的問題，然而，由於無法填補足夠的人力資源，故於 2024 年 7 月 1 日起生效的第 11/2024 號法律《修改〈民事登記法典〉》中引入容許在登記及公證機關執行職務至少兩年的工作人員，在登記官或公證員的監管及領導下行使登記官或公證員的部份職權。該法律允許櫃檯職員執行更多職務，例如直接簽發證明書，毋須等待助理員簽署，提高服務效率。

服務電子化及跨部門合作方面，法務局於 2024 年推出多項全程電子化服務，包括汽車所有權的首次登記、轉讓登記及註銷登記的全程電子化，“商業名稱繼續使用聲明”（續公司名）的電子化服務以及“兩願離婚申請”的電子化服務，更與多個公共部門攜手合作，推出全新的集成化服務“出生一件事”和“結婚一件事”，將原本由多個公共部門分散提供的服務整合為一項申辦服務，大幅減少結婚人和新生兒父母親臨部門及重複遞交文件的情況，打造“一件事，一次辦結”的電子政務新體驗，實現結婚申請、出生登記全程電子化。

法務局已於 2024 年完成“汽車登記系統”、“民事登記系統”、“商業登記系統”、“物業登記系統”和“公證系統”的基本重構工作，相關系統不但滿足實務需要，亦

能配合所推出的電子服務，為登記公證服務的持續發展提供穩定可靠的支持。

就市民對設施及環境提出的意見，法務局會認真審視各項建議，適時作出調整。

5. 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，但對服務效率和電子服務有較多的關注。

隨著《汽車登記制度》、《修改〈民事登記法典〉》及《物業、商業登記及公證的電子化》三項法案已於 2024 年生效，簡化部分民事及汽車登記的服務流程，以及推動登記公證範疇的電子化進程。汽車登記系統、民事登記系統、物業登記系統、商業登記系統及公證系統已分別於 2024 年 2 月、7 月、11 月和 12 月完成基本重構工作及投入服務。法務局將持續完善和優化登記及公證系統，進一步提升效率，於 2025 年推出更多電子服務，包括“取消物業抵押登記”、“商業名稱可予登記證明”、“自然人商業企業主首次登記”和“公司設立登記”全程電子化，以及公證服務申請電子化等等，配合特區政府推行電子服務的施政理念，為市民提供更優質高效的登記公證服務，減少市民和企業辦理相關事務的時間和成本，推動電子服務的國際化和現代化。

此外，2025 年將實現登記公證數據一體化，促進登記公證機關之間的信息共享，提升部門間的協作效率，從而簡化工作流程，加快辦理速度。數據一體化有助加強數據的準確性，確保資料正確，市民亦毋須自行提交登記公證資料，優化用戶體驗。

對於輪候時間的關注，登記公證機關將全面優化取籌系統，將輪候籌改為時段籌，為每個籌號設定明確的辦理時間，更合理地分配人力資源，亦讓市民在領籌後即時知道辦理時間，更好地作出時間規劃。此外，登記公證機關所有服務均可預約辦理，減少不必要的輪候時間。

6. 滿意度調查趨勢分析（三年趨勢）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 年	
		分項得分	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
人員服務	服務主動性	4.62	4.65	4.63	4.66	4.41	4.42
	服務態度	4.67		4.68		4.43	
環境及配套設施	方便程度	4.50	4.41	4.52	4.47	4.32	4.33
	場所硬件及配套	4.39		4.48		4.33	
	場所支援措施	4.35		4.41		4.33	
程序手續	服務效率	4.49	4.50	4.45	4.47	4.21	4.23
	手續便捷度	4.50		4.49		4.25	
服務資訊	資訊的便捷度	4.42	4.44	4.49	4.50	4.27	4.30
	資訊的準確性	4.44		4.51		4.33	
	資訊的詳實性	4.46		4.50		4.31	
服務保證	服務承諾全面性	4.54	4.54	4.57	4.55	4.31	4.32
	服務承諾指標滿意度	4.53		4.53		4.32	
電子服務	電子服務易用性	4.38	4.36	4.36	4.37	4.29	4.31
	電子服務安全性	4.39		4.40		4.34	
	電子服務覆蓋度	4.32		4.36		4.30	
績效信息	信息內容的足夠度	4.39	4.36	4.43	4.42	4.27	4.27
	信息發放的渠道	4.33		4.40		4.27	
服務整合	跨部門程序優化	4.38	4.38	4.39	4.39	4.23	4.23

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.65	4.66	4.42	-0.24 (-5.15%)
環境及配套設施	4.41	4.47	4.33	-0.14 (-3.13%)
程序手續	4.50	4.47	4.23	-0.24 (-5.37%)
服務資訊	4.44	4.50	4.30	-0.20 (-4.44%)
服務保證	4.54	4.55	4.32	-0.23 (-5.05%)
電子服務	4.36	4.37	4.31	-0.06 (-1.37%)
績效信息	4.36	4.42	4.27	-0.15 (-3.39%)
服務整合	4.38	4.39	4.23	-0.16 (-3.64%)

一般公共服務方面，所有因素的滿意度均有所下跌，跌幅介乎 1.37%至 5.37%，但所有因素的滿意度均達理想水平。

程序手續的跌幅最大，達 5.37%，顯示市民對程序手續的滿意度降低，其次為人員服務及服務保證，跌幅分別為 5.15%和 5.05%。

雖然各個因素的滿意度有所跌，不過整體而言，市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

6.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 年	
		分項得分	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
人員服務	服務主動性	4.58	4.60	4.64	4.66	4.51	4.52
	服務態度	4.61		4.68		4.53	
環境及配套設施	方便程度	4.43	4.38	4.56	4.55	4.45	4.46
	場所硬件及配套	4.38		4.55		4.49	
	場所支援措施	4.33		4.55		4.44	
程序手續	服務效率	4.43	4.41	4.54	4.53	4.36	4.37
	手續便捷度	4.39		4.52		4.38	
服務資訊	資訊的便捷度	4.40	4.39	4.52	4.54	4.38	4.41
	資訊的準確性	4.37		4.56		4.43	
	資訊的詳實性	4.40		4.53		4.41	
服務保證	服務承諾全面性	4.49	4.48	4.59	4.59	4.42	4.42
	服務承諾指標滿意度	4.47		4.59		4.42	
電子服務	電子服務易用性	4.34	4.33	4.48	4.49	4.43	4.43
	電子服務安全性	4.37		4.53		4.46	
	電子服務覆蓋度	4.29		4.47		4.39	
績效信息	信息內容的足夠度	4.35	4.32	4.50	4.47	4.42	4.39
	信息發放的渠道	4.28		4.44		4.36	
服務整合	跨部門程序優化	4.33	4.33	4.49	4.49	4.33	4.33

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.60	4.66	4.52	-0.14 (-3.00%)
環境及配套設施	4.38	4.55	4.46	-0.09 (-1.98%)
程序手續	4.41	4.53	4.37	-0.16 (-3.53%)
服務資訊	4.39	4.54	4.41	-0.13 (-2.86%)
服務保證	4.48	4.59	4.42	-0.17 (-3.70%)
電子服務	4.33	4.49	4.43	-0.06 (-1.34%)
績效信息	4.32	4.47	4.39	-0.08 (-1.79%)
服務整合	4.33	4.49	4.33	-0.16 (-3.56%)

監督、審批及執法性公共服務方面，各個因素的滿意度全線下跌，跌幅介乎 1.34% 至 3.70%，但所有因素的滿意度均達滿意水平。

服務保證的跌幅最大，達 3.70%，顯示市民對服務保證的滿意度有所下跌，其次為服務整合和程序手續，跌幅分別為 3.56%和 3.53%。

雖然各個因素的滿意度有所下跌，不過整體而言，市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到十分滿意。

7. 總結

是次法務局滿意度調查共收回 921 份問卷，有效問卷為 920 份，當中一般公共服務收到 530 份問卷，佔 57.55%，監督、審批及執法性公共服務收到 391 份問卷，佔 42.45%。

受訪者的性別比例，男性佔 50.06%，女性佔 49.94%，受訪者以 26-45 歲的年齡層最多，佔 56.48%，教育程度則以專科／大學最多，佔 63.61%。

一般公共服務中，所有指標均達滿意水平，最多受訪者滿意的指標為人員服務的服務態度，達 4.43，而滿意度最低的指標為程序手續的服務效率，為 4.21。與 2023 年相比，2024 年的滿意度各因素的滿意度均有所下路，跌幅介乎 1.37%至 5.37%，所有因素的滿意度均處於滿意水平。

監督、審批及執法性公共服務中，所有指標均達滿意水平，最多受訪者滿意的指標為人員服務的服務態度，達 4.53，而滿意度最低的指標為服務整合的跨部門程序優化，為 4.33。與 2023 年相比，2024 年各因素的滿意度均全線下跌，跌幅介乎 1.34%至 3.70%，所有因素的滿意度均處於滿意水平。

縱觀是次滿意度調查，各因素的滿意度均處於滿意水平，反映市民對法務局的服務感到滿意，而綜合滿意度評分及受訪者意見，最受關注的是程序手續和電子服務。

為滿足市民在電子服務方面的訴求，法務局不斷推行新的電子服務，並於 2025 年推出更多全程電子化的登記服務，包括“取消物業抵押登記”、“商業名稱可予登記證明”、“自然人商業企業主首次登記”和“公司設立登記”全程電子化，以及公證服務申請電子化等等，務求為市民提供更優質便捷的登記公證服務。

此外，亦會全面優化取籌系統，將輪候籌改為時段籌，為每個籌號設定明確的辦理時間，讓市民在領籌後即時知道辦理時間，更好地作出時間規劃，減少不必要的輪候時間。

市民的意見對改善服務非常重要，因此滿意度問卷調查有助了解市民的關注內容和訴求，以便制定政策完善服務，各部門應就市民的意見檢討工作成效，採取改善措施，優化登記公證服務，為市民提供更可靠優質的服務。