

《2018 年度市民滿意度調查報告》
-房屋局-

報告目錄

1. 2018 年度市民滿意度調查簡介.....	2
2. 問卷統計數據.....	3
3. 受訪者的人口特徵.....	6
4. 市民滿意度評估.....	10
5. 綜合分析與總結.....	19
附件 I – 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因.....	22
附件 II – 其他意見總表.....	25
附件 III – 調查問卷樣本.....	35

1. 2018 年度市民滿意度調查簡介

調查目的：根據問卷調查所得的結果，在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、服務承諾、電子服務及整體服務共 9 個主要因素指標上作出統計分析及總結，從而建議改善，協助提高本局的服務質素及形象。

調查地點：房屋局青葱辦事處、離島辦事處及石排灣辦事處

調查時間：2018 年 7 月 9 日至 8 月 22 日 (33 個工作日)

調查對象：過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民

調查人員：馮銳祥、吳倩婷、林穎格、蘇怡琳、岑樂怡、謝昭

調查輔助軟件：由行政暨公職局提供之市民滿意度評估系統

(版本 1.22)

數據分析及報告撰寫：房屋局研究廳

2. 問卷統計數據

是次市民滿意度調查的調查時間為 2018 年 7 月 9 日至 8 月 22 日 (33 個工作日)，共收到問卷總數共 1,118 份，當中有效問卷共 1,024 份(佔 91.6%)，無效問卷共 94 份(佔 8.4%)。

2.1 有效問卷定義

本次問卷調查中，能完成各項主要因素指標的問題的問卷則視為有效問卷。當中的各項因素指標包括：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、服務承諾、電子服務及整體服務，合共 9 個大項；問卷中的服務承諾及電子服務 2 個因素指標的部份題目，會因受訪者不知道或未有使用過“服務承諾”或“電子服務”而出現跳題的情況(即不會完成該因素指標內的所有問題)，因此，如因為上述原因而沒有完成這 2 個因素指標的部份問題，仍視之為有效問卷。

2.2 2018 年市民滿意度調查每日收集問卷總表

日期	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
9/7/2018	14	11	3	78.6%
10/7/2018	58	46	12	79.3%
11/7/2018	41	39	2	95.1%
12/7/2018	44	42	2	95.5%
13/7/2018	36	30	6	83.3%
16/7/2018	55	43	12	78.2%
17/7/2018	38	33	5	86.8%
18/7/2018	36	32	4	88.9%
19/7/2018	28	26	2	92.9%
20/7/2018	43	39	4	90.7%
23/7/2018	35	33	2	94.3%
24/7/2018	23	22	1	95.7%
25/7/2018	31	30	1	96.8%
26/7/2018	43	41	2	95.3%
27/7/2018	28	27	1	96.4%
30/7/2018	27	25	2	92.6%
31/7/2018	27	27	0	100.0%
1/8/2018	41	40	1	97.6%
2/8/2018	53	50	3	94.3%
3/8/2018	32	30	2	93.8%
6/8/2018	60	57	3	95.0%
7/8/2018	23	23	0	100.0%
8/8/2018	35	33	2	94.3%
9/8/2018	17	13	4	76.5%
10/8/2018	23	21	2	91.3%
13/8/2018	55	54	1	98.2%
14/8/2018	32	27	5	84.4%
15/8/2018	31	27	4	87.1%
16/8/2018	39	37	2	94.9%
17/8/2018	23	22	1	95.7%
20/8/2018	24	24	0	100.0%
21/8/2018	17	14	3	82.4%
22/8/2018	6	6	0	100.0%
合計	1118	1024	94	91.6%

2.3 按服務分類統計的問卷總數

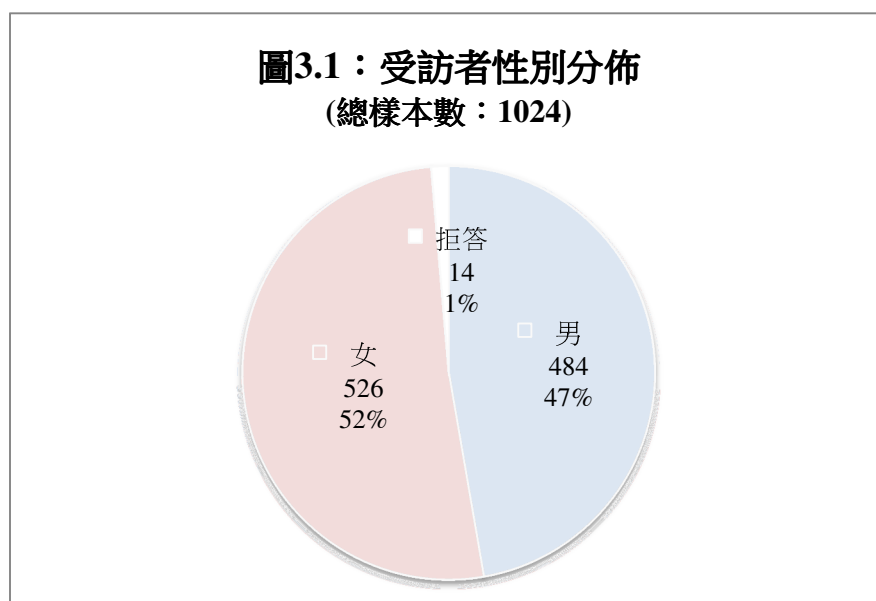
服務分類	有效問卷	佔比%
一般公共服務	100	9.8%
監督,審批及執法性公共服務	290	28.3%
福利性公共服務	634	61.9%
合計	1024	100.0%

調查接受訪者於過去一年內所接受的本局提供服務分為三個大類：1.一般公共服務；2.監督、審批及執法性公共服務；3.福利性公共服務。一般公共服務主要包括：申請借用場地、社會房屋維修申請、查詢召開私人樓宇分層所有人大會程序、協調處理樓宇滲漏水等；監督、審批及執法性公共服務主要包括：社會房屋舖位之租賃、社會房屋租戶申請解除租賃合同、房地產中介業務的申請、分層建築物商業業務的申請等；福利性公共服務主要包括：經濟房屋申請、社會房屋申請、樓宇維修、管理資助計劃申請、樓宇維修無息貸款之申請等。

按表 2.3 的服務分類統計，1,024 份有效問卷中，以福利性公共服務最多，共 634 份，佔 61.9%，其次為監督、審批及執法性公共服務，共 290 份，佔 28.3%，而一般公共服務則有 100 份，佔 9.8%。

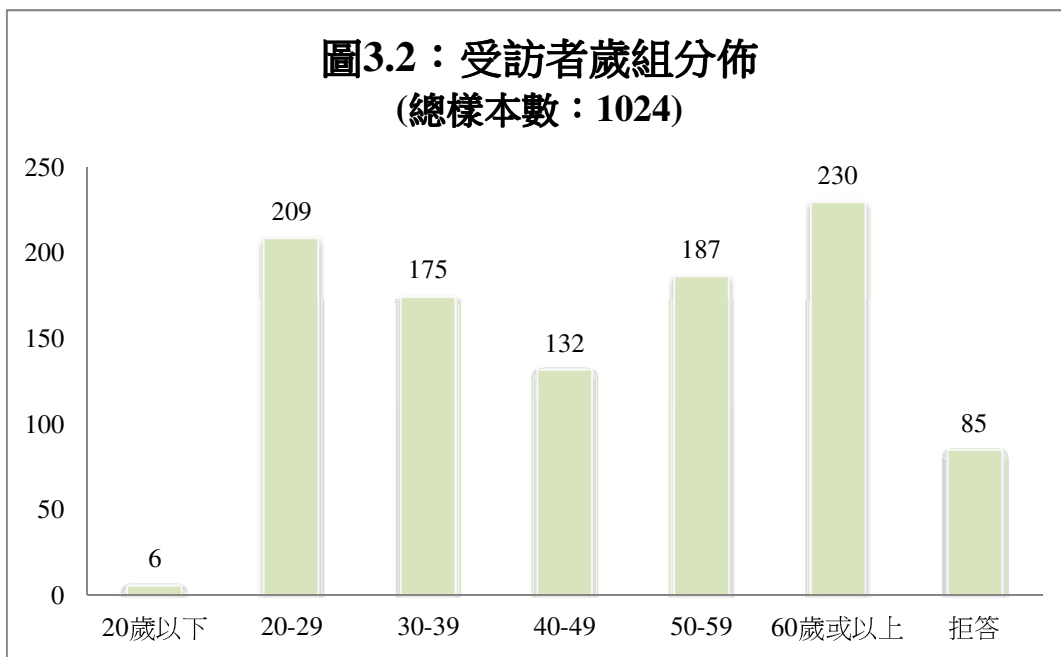
3. 受訪者的人口特徵

按受訪者性別統計(圖 3.1)，在 1,024 名有效問卷的受訪者中，男性有 484 人(佔 47.3%)，女性有 526 人(佔 51.4%)，拒答有 14 人(佔 1.4%)。

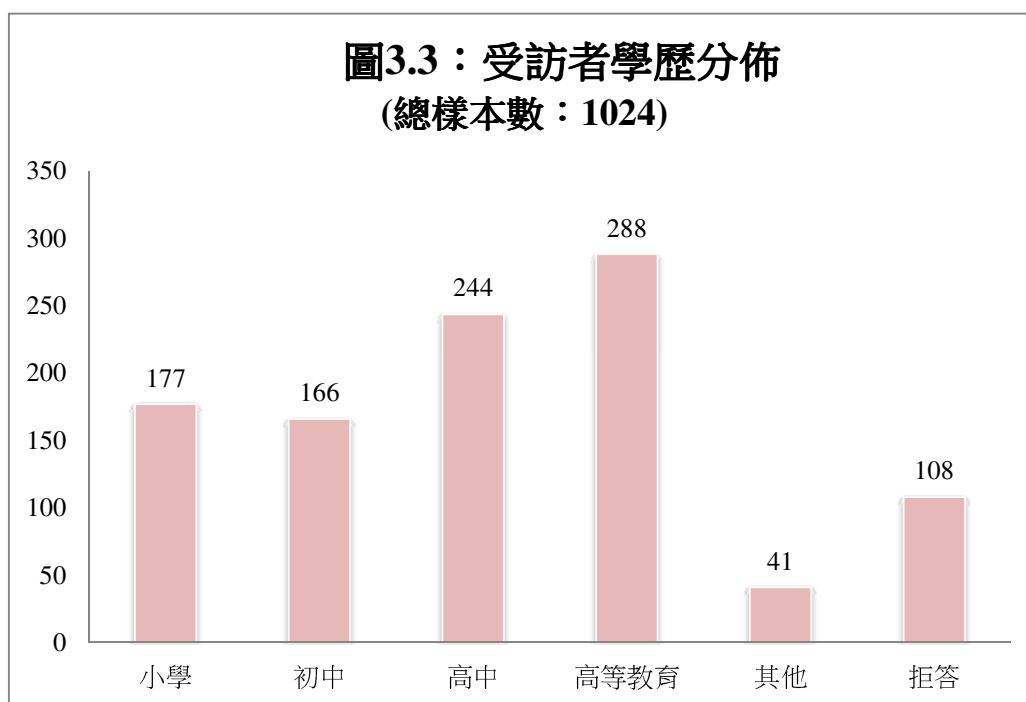


註：拒答的 14 人為表示不願意提供個人資料的受訪者。

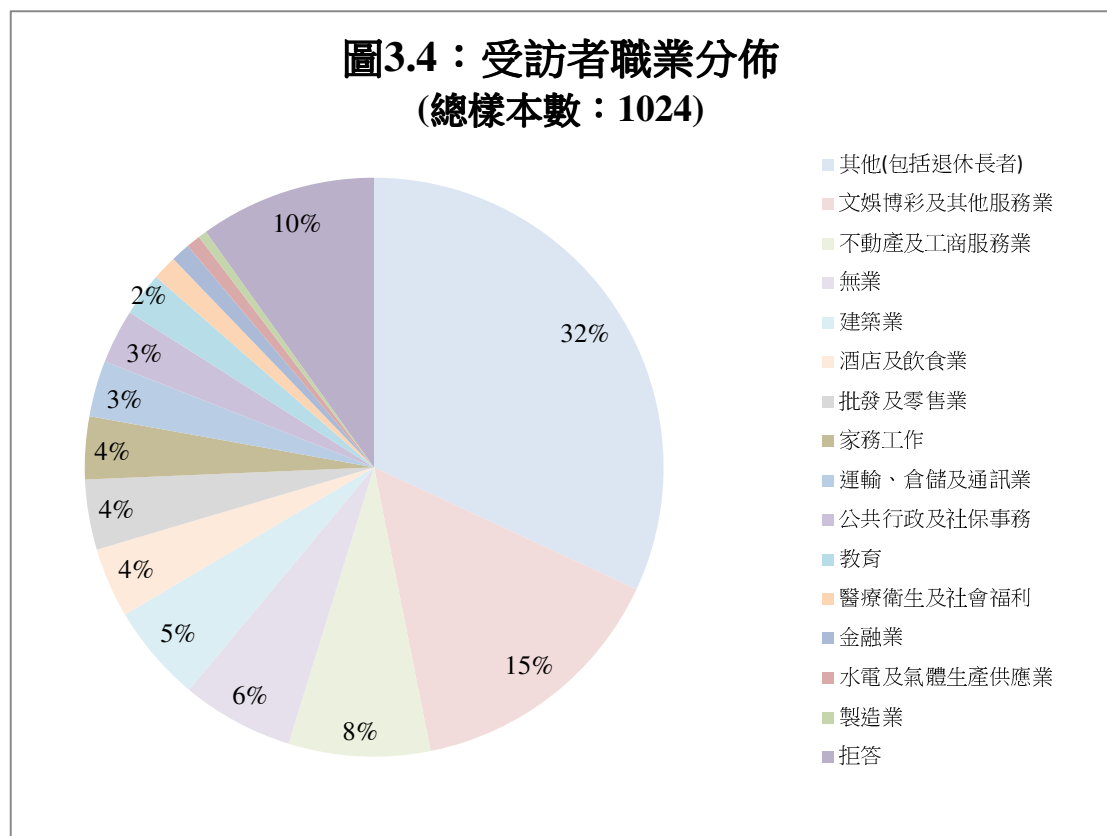
按受訪者歲組統計(圖 3.2)，在 1,024 名有效問卷的受訪者中，以 60 歲或以上歲組最多，有 230 人(佔 22.5%)，次之為 20 歲至 29 歲組，有 209 人(佔 20.4%)，50 歲至 59 歲組有 187 人(佔 18.3%)，30 歲至 39 歲組有 175 人(佔 17.1%)，40 歲至 49 歲組有 132 人(佔 12.9%)，20 歲以下歲組只有 6 人(佔 0.6%)，拒答有 85 人(佔 8.3%)。



按受訪者學歷統計(圖 3.3)，在 1,024 名有效問卷的受訪者中，以高等教育學歷者最多，有 288 人(佔 28.1%)，高中學歷者有 244 人(佔 23.8%)，初中學歷者有 166 人(佔 16.2%)，小學學歷者有 177 人(佔 17.3%)，其他學歷的有 41 人(佔 4.0%)，拒答有 108 人(佔 10.5%)。

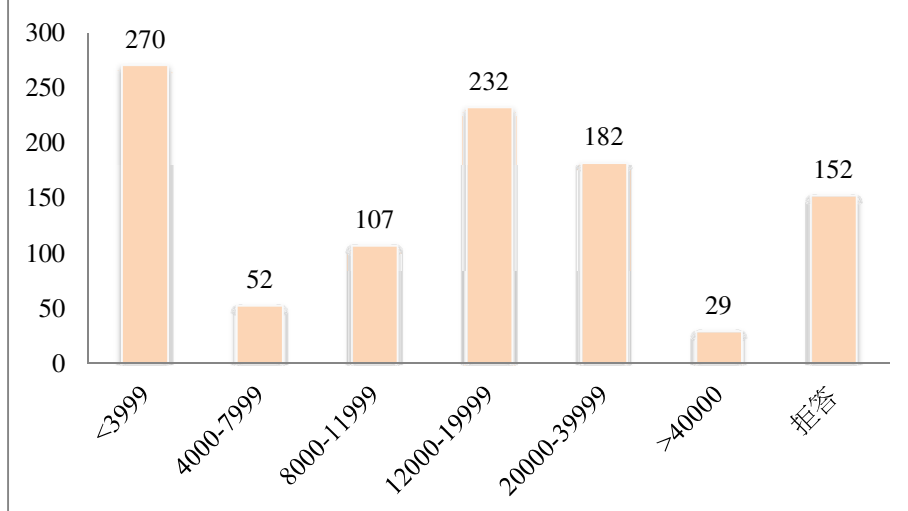


受訪者職業統計(圖 3.4)，在 1,024 名有效問卷的受訪者中，若以單一行業計算，以從事文娛博彩業者最多，有 153 人(佔 14.9%)，其次為不動產及工商服務業，有 81 人(佔 7.9%)，報稱無業(不包括退休長者)的有 64 人(佔 6.3%)，從事建築業的有 56 人(佔 5.5%)；另外，職業不能分類及退休長者共有 327 人(佔 31.9%)，拒答有 101 人(佔 9.9%)。



按受訪者每月收入統計(圖 3.5)，在 1,024 名有效問卷的受訪者中，以每月收入少於 3,999 元者最多，有 270 人(佔 26.4%)，他們主要為退休長者，其次為每月收入介乎 12,000 元至 19,999 元者，有 232 人(佔 22.7%)，每月收入介乎 20,000 元至 39,999 元的有 182 人(佔 17.8%)，每月收入介乎 8,000 元至 11,999 元的有 107 人(佔 10.4%)，每月收入介乎 4,000 元至 7,999 元的有 52 人(佔 5.1%)，每月收入多於 40,000 元者有 29 人(佔 2.8%)，拒答有 152 人(佔 14.8%)。

圖3.5：受訪者每月收入分佈
(總樣本數：1024)



4. 市民滿意度評估

本年度問卷調查時間為 2018 年 7 月 9 日至 8 月 22 日 (33 個工作日)，共收到問卷總數共 1,118 份，當中有效問卷共 1,024 份(佔 91.6%)，無效問卷共 94 份(佔 8.4%)。調查對象為過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民。

表 4.1 詳細描述了各項主要指標的滿意度評估，計分刻度為 0 至 5 分，0 分最低，5 分最高。計分方法：拒答為 0 分、十分不滿意為 1 分、不滿意為 2 分、一般為 3 分、滿意為 4 分及十分滿意為 5 分。

4.1 各項主要指標的滿意度評估

指標	拒答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	有效受訪數	滿意度平均數	標準差
方便程度								3.38	0.85
1. 服務時間	2	6	141	203	641	31	1024	3.54	0.79
佔比	0.20%	0.59%	13.77%	19.82%	62.60%	3.03%			
2. 服務地點	1	17	304	218	465	19	1024	3.16	0.93
佔比	0.10%	1.66%	29.69%	21.29%	45.41%	1.86%			
3. 聯絡方法	126	7	105	286	481	19	1024	3.45	0.76
佔比	12.30%	0.68%	10.25%	27.93%	46.97%	1.86%			
員工服務								3.70	0.64
4. 服務態度	25	1	21	189	740	48	1024	3.81	0.54
佔比	2.44%	0.10%	2.05%	18.46%	72.27%	4.69%			
5. 專業程度	49	2	37	248	645	43	1024	3.71	0.62
佔比	4.79%	0.20%	3.61%	24.22%	62.99%	4.20%			
6. 服務效率	43	4	61	265	608	43	1024	3.64	0.68
佔比	4.20%	0.39%	5.96%	25.88%	59.38%	4.20%			
7. 服務主動性	52	3	57	265	601	46	1024	3.65	0.68
佔比	5.08%	0.29%	5.57%	25.88%	58.69%	4.49%			
環境設備								3.78	0.59
8. 舒適程度	3	1	50	195	718	57	1024	3.76	0.63
佔比	0.29%	0.10%	4.88%	19.04%	70.12%	5.57%			
9. 設施配置	9	1	17	208	741	48	1024	3.81	0.54
佔比	0.88%	0.10%	1.66%	20.31%	72.36%	4.69%			
內部流程								3.51	0.78
10. 等候時間	31	2	72	218	674	27	1024	3.66	0.66
佔比	3.03%	0.20%	7.03%	21.29%	65.82%	2.64%			
11. 簡捷程度	65	23	209	291	411	25	1024	3.21	0.90
佔比	6.35%	2.25%	20.41%	28.42%	40.14%	2.44%			
12. 公平性	54	4	76	207	658	25	1024	3.64	0.68
佔比	5.27%	0.39%	7.42%	20.21%	64.26%	2.44%			
服務效果								3.70	0.64
13. 符合使用目的	42	2	69	173	718	20	1024	3.70	0.64
佔比	4.10%	0.20%	6.74%	16.89%	70.12%	1.95%			
服務資訊								3.41	0.77
14. 資訊公開	92	10	138	323	440	21	1024	3.35	0.80

佔比	8.98%	0.98%	13.48%	31.54%	42.97%	2.05%			
15. 資訊正確	101	7	96	303	496	21	1024	3.46	0.74
佔比	9.86%	0.68%	9.38%	29.59%	48.44%	2.05%			
電子服務								3.30	0.77
16. 電子服務範圍足夠性	233	8	111	349	307	16	1024	3.27	0.76
佔比	22.75%	0.78%	10.84%	34.08%	29.98%	1.56%			
18. 電子服務滿意程度	9	1	42	84	133	6	275	3.38	0.79
佔比	3.27%	0.36%	15.27%	30.55%	48.36%	2.18%			
服務承諾								3.51	0.72
21. 指標清晰度	42	4	100	207	557	12	922	3.54	0.73
佔比	4.56%	0.43%	10.85%	22.45%	60.41%	1.30%			
22. 指標滿意度	50	3	64	246	543	16	922	3.58	0.67
佔比	5.42%	0.33%	6.94%	26.68%	58.89%	1.74%			
24. 服務承諾範圍足夠性	84	4	115	274	434	11	922	3.40	0.75
佔比	9.11%	0.43%	12.47%	29.72%	47.07%	1.19%			
整體服務								3.72	0.60
25. 整體服務滿意度	10	2	35	246	693	38	1024	3.72	0.60
佔比	0.98%	0.20%	3.42%	24.02%	67.68%	3.71%			

註：問卷中的服務承諾及電子服務 2 項指標設有部份題目會因受訪者不知道或未有使用過該服務而跳題(即不會完成該指標內的所有提問)，因此，該兩部份的完成題目不會等於有效問卷數量 1,024 份。

受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.72 分。在各個細項指標中，評分最高的為員工服務指標中的服務態度，以及環境設備指標中的設施配置，滿意度平均數同為 3.81 分；評分最低的為方便程度指標中的服務地點，滿意度平均數為 3.16 分，次低為內部流程指標中的簡捷程度，滿意度平均數為 3.21 分。關於上表得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因之詳細分析見於附件 I。

4.2 9 個主要因素指標的滿意度

因素指標	滿意度平均數
方便程度	3.38
員工服務	3.70
環境設備	3.78
內部流程	3.51
服務效果	3.70
服務資訊	3.41
電子服務	3.30
服務承諾	3.51
整體服務	3.72

在 9 個主要因素指標中，評分最高的為環境設備，滿意度平均數為 3.78 分，次之為員工服務及服務效果兩個因素，滿意度平均數同為 3.70 分；評分最低的為電子服務，滿意度平均數為 3.30 分，次低為方便程度，滿意度平均數為 3.38 分。

4.3 按服務類別比較各因素滿意度平均數

服務類別/ 因素指標	一般性 公共服務	監督審批 及執法性 公共服務	福利性 公共服務	總體服務
方便程度	3.40	3.38	3.37	3.38
員工服務	3.69	3.74	3.69	3.70
環境設備	3.84	3.82	3.76	3.78
內部流程	3.71	3.52	3.47	3.51
服務效果	3.80	3.77	3.65	3.70
服務資訊	3.52	3.49	3.35	3.41
電子服務	3.28	3.30	3.30	3.30
服務承諾	3.57	3.49	3.51	3.51
整體服務	3.75	3.73	3.71	3.72

註：紅色字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數

表 4.3 按服務類別比較 9 個主要因素指標的滿意度平均數。紅色字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數，指在考慮同一因素時，接受該服務類別的受訪者的滿意度，傾向低於接受其他服務類別的受訪者的滿意度。

在所有因素中，接受福利性公共服務的受訪者的滿意度平均數，都不高於總體的滿意度平均數；電子服務及服務承諾 2 個因素的滿意度等於總體的滿意度，其他因素的滿意度均低於總體的滿意度；另一方面，幾乎在所有因素中，接受監督、審批及執法性公共服務的受訪者的滿意度平均數，都不低於總體的滿意度平均數，只有服務承諾一個因素例外；接受一般公共服務的受訪者的滿意度平均數，亦普遍高於總體的滿意度平均數，只有員工服務及電子服務 2 個因素例外。總的來說，接受福利性公共服務的受訪者的滿意度普遍較其他服務類別為低，因而拉低了總體的滿意度平均數。

4.4 與 2017 年度調查的滿意度平均數比較

本局上年度(2017 年度)進行市民滿意度調查的時間為 2017 年 7 月 5 日至 8 月 11 日 (28 個工作日),共收到問卷數量共 1,079 份,當中有效問卷共 1,050 份(佔 97.3%),無效問卷共 29 份(佔 2.7%)。

表 4.4.1 按 9 個主要因素指標的滿意度平均數與上年度調查進行比較。在 9 項因素中,有 6 項的得分較上年度有所提升,其中服務承諾得分的改善最為顯著,由 2017 年的 2.93 分上升至 2018 年的 3.51 分,上升了 0.58 分;其次為內部流程,由 2017 年的 3.33 分上升至 2018 年的 3.51 分,上升了 0.18 分;電子服務的評分亦有一定的改善,由 2017 年的 3.16 分上升至 2018 年的 3.30 分,上升了 0.14 分。

另一方面,在 9 項因素中,有 3 項的得分較上年度有所下降,當中以環境設備及方便程度的得分減少幅度相對較大,環境設備的得分由 2017 年的 3.93 分下降至 2018 年的 3.78 分,下降了 0.15 分;方便程度的得分由 2017 年的 3.52 分下降至 2018 年的 3.38 分,下降了 0.14 分。

表 4.4.1：按各項因素的滿意度平均數與上年度調查之比較

因素	2018 年	2017 年	比較
方便程度	3.38	3.52	-0.14
員工服務	3.70	3.66	0.04
環境設備	3.78	3.93	-0.15
內部流程	3.51	3.33	0.18
服務效果	3.70	3.64	0.06
服務資訊	3.41	3.46	-0.05
電子服務	3.30	3.16	0.14
服務承諾	3.51	2.93	0.58
整體服務	3.72	3.66	0.06

表 4.4.2 按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查進行比較。2018 年度包括所有服務類別的總體得分為 3.72 分，較 2017 年的 3.66 分增加了 0.06 分，總體服務的滿意程度略有增加。其中，一般公共服務，以及監督、審批及執法性公共服務的得分與上年度相若，差異在統計誤差範圍內；2018 年度福利性公共服務得分為 3.71 分，較 2017 年度的 3.62 分上升了 0.09 分。本年度總體滿意度得分較上年度有所上升，主要是由於福利性公共服務得分的改善。

表 4.4.2：按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查之比較

服務類別	一般性 公共服務	監督審批 及執法性 公共服務	福利性 公共服務	總體
2018 年	3.75	3.73	3.71	3.72
2017 年	3.73	3.74	3.62	3.66
比較	0.02	-0.01	0.09	0.06

4.5 電子服務指標中的各項問題評分狀況

4.5.1 過往一年有否使用本局提供的電子服務?(問卷中問題 17-附件 III)

	拒答	有	否	受訪總數
17. 過往一年有否使用本局提供的電子服務?	0	256	768	1024
佔百份比：	--%	25.00%	75.00%	

表 4.5.1 顯示，過往一年有使用本局提供的電子服務之受訪者只有 256 個，佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 25.0%，其餘 75.0%的受訪者表示，過往一年沒有使用過本局提供的電子服務。

4.6 服務承諾指標中的各項問題評分狀況

4.6.1 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(問卷中問題 19-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
19. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？	0	404	171	62	369	18	1024
佔百份比：	--%	39.45%	16.70%	6.05%	36.04%	1.76%	

表 4.6.1 顯示，不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 404 個及 171 個，合共有 575 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 56.2%；知道及十分了解什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 369 個及 18 個，合共有 387 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 37.8%；另外，對“服務承諾”的認知一般的受訪者有 62 個，佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 6.0%。

4.6.2 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？(問卷中問題 20-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
20. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？	23	99	401	166	323	12	1024
佔百份比：	2.25%	9.67%	39.16%	16.21%	31.54%	1.17%	

表 4.6.2 顯示，在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，不知道及不清楚的分別有 99 個及 401 個，合共有 500 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 48.8%；知道及十分了解自己選擇的服務有否“服務承諾”的受訪者分別有 323 個及 12 個，合共有 335 個，共佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 32.7%；另外，對此問題認知一般的受訪者有 166 個，佔有效問卷中受訪總數 1,024 個的 16.2%。

4.6.3 本部門推行的“服務承諾”對你有沒有幫助？(問卷中問題 23-附件 III)

	拒答	十分沒有幫助	沒有幫助	一般	有幫助	十分有幫助	受訪總數
23. 本部門推行的服務承諾對你有沒有幫助	37	3	107	174	581	20	922
佔百份比：	4.01%	0.33%	11.61%	18.87%	63.02%	2.17%	

在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解本局所推行的“服務承諾”對受訪者有沒有幫助。表 4.6.3 顯示，認為有幫助及十分有幫助的受訪者分別有 581 個及 20 個，合共有 601 個，共佔此問題受訪總數 922 個的 65.2%；認為沒有幫助及十分沒有幫助的受訪者分別有 107 個及 3 個，合共有 110 個，共佔此問題受訪總數 922 個的 11.9%；其餘有回答的受訪者則認為“服務承諾”的幫助程度一般，有 174 個，佔此問題受訪總數 922 個的 18.9%。

5. 綜合分析與總結

5.1 本年度市民滿意度調查的調查時間為 2018 年 7 月 9 日至 8 月 22 日 (33 個工作日)，共收到問卷 1,118 份，當中有效問卷共 1,024 份；在 1,024 份有效問卷的受訪市民中，以接受福利性公共服務的最多，共 634 個，佔 61.9%，其次為監督、審批及執法性公共服務，共 290 個，佔 28.3%，而一般公共服務則有 100 個，佔 9.8%。

5.2 受訪市民的主要人口特徵如下：男女比例相約；年齡以 60 歲或以上較年長人士最多，佔 22.5%，20 歲至 29 歲較年青人士次之，佔 20.4%；學歷以高等教育為最多，佔 28.1%，高中學歷次之，佔 23.8%；每月收入方面，收入少於 3,999 元者最多，佔 26.4%，主要為退休人士，收入介乎 12,000 元至 19,999 元者次之，佔 22.7%。

5.3 本年度受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.72 分，較 2017 年的 3.66 分增加了 0.06 分，總體服務的滿意程度略有增加；本年度有 71.4%受訪者對本局的整體服務給予滿意或以上評價，24.0%受訪者給予一般的評價，4.6%受訪者則表示不滿或拒絕評分。

5.4 在各個細項指標中，評分最高的為員工服務指標中的服務態度，以及環境設備指標中的設施配置，滿意度平均數同為 3.81 分；評分最低的為方便程度指標中的服務地點，滿意度平均數為 3.16 分，次低為內部流程指標中的簡捷程度，滿意度平均數為 3.21 分。

5.5 按 3 個服務類別比較各因素滿意度平均數，福利性公共服務的得分普遍低於總體得分；另外，監督、審批及執法性公共服務，以及一般公共服務的得分

普遍高於總體得分。由此反映，接受服務類別的不同，對受訪者的滿意度有顯著的影響。因此，重點提升福利性公共服務的滿意度，有利提升市民對本局總體服務的滿意度。

5.6 在 9 項主要因素中，有 6 項的得分較上年度有所提升，其中服務承諾得分的改善最為顯著，由 2017 年的 2.93 分上升至 2018 年的 3.51 分，上升了 0.58 分；其次為內部流程，由 2017 年的 3.33 分上升至 2018 年的 3.51 分，上升了 0.18 分；電子服務的評分亦有所改善，由 2017 年的 3.16 分上升至 2018 年的 3.30 分，上升了 0.14 分。

5.7 在 9 項主要因素中，有 3 項的得分較上年度有所下降，當中以環境設備及方便程度的得分減少幅度較為明顯：環境設備的得分由 2017 年的 3.93 分下降至 2018 年的 3.78 分，下降了 0.15 分；方便程度的得分由 2017 年的 3.52 分下降至 2018 年的 3.38 分，下降了 0.14 分。由於是次調查是本局搬遷至青葱辦事處後實施的首次調查，環境設備及方便程度得分的減少或與部分市民暫未適應新辦事處有關。

5.8 只有 25.0%的受訪者過往一年有使用過本局提供的電子服務，反映本局服務的電子化普及程度仍有待提升，但有關比例已較上年度的 20.0%有所增加。未來應研究進一步擴大電子服務範圍之可行性，尤其是福利性公共服務。

5.9 在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，48.8%受訪者回答不知道或不清楚，32.7%受訪者回答知道或十分了解。在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道或不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解“服務承諾”對受訪者有沒有幫助，結果發現，有 65.2%受訪者認為“服務承諾”對他們有幫助。以上反映，雖然市民對本局“服務承諾”的認知度仍然偏低，但普遍認同或重視“服務承諾”的效用。未來應

持續加強有關的宣傳工作，以提高“服務承諾”的認知度。

5.10 分析得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因(詳見附件 D)，按不滿的意見佔該項目意見百分比由高至低排序，不滿的意見佔比最大的首 5 項依次為：1)服務地點的方便程度(31.4%)、2)內部流程的簡捷程度(22.7%)、3)電子服務的滿意程度(15.6%)、4)服務資訊的公開程度(14.5%)、5)服務時間的方便程度(14.4%)。收集到數目較多的不滿意見有：“地點偏遠/交通不便”(58 條)、“希望中午不休息”(41 條)、“手續繁複/要求文件太多”(27 條)、“現時公屋制度不公平”(11 條)、“電話沒有人接聽”(11 條)及“等候時間太長”(10 條)等。房屋局將會以此作為參考，以研究進一步改善服務質素及持續提升市民的滿意度。

附件 I – 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因

不滿意原因	數目	佔不滿意百分比	佔該項目意見百分比
1. 服務時間			
希望中午不休息	41	27.9%	4.0%
希望延長服務時間	11	7.5%	1.1%
上班時間不明確	1	0.7%	0.1%
沒有指出原因	94	63.9%	9.2%
合計	147	100.0%	14.4%
2. 服務地點			
地點偏遠/交通不便	58	18.1%	5.7%
帶路指引不清晰	8	2.5%	0.8%
泊車困難	5	1.6%	0.5%
搬遷至青葱的告示不清晰	4	1.2%	0.4%
其他	4	1.2%	0.4%
沒有指出原因	242	75.4%	23.6%
合計	321	100.0%	31.4%
3. 聯絡方法			
電話沒有人接聽	11	9.8%	1.1%
電話太多分支線	9	8.0%	0.9%
電話留言沒有回覆	4	3.6%	0.4%
沒有指出原因	88	78.6%	8.6%
合計	112	100.0%	11.0%
4. 服務態度			
服務人員不斷轉線	1	4.5%	0.1%
沒有指出原因	21	95.5%	2.1%
合計	22	100.0%	2.2%
5. 專業程度			
未能回應市民需求	1	2.6%	0.1%
沒有指出原因	38	97.4%	3.7%
合計	39	100.0%	3.8%
6. 服務效率			
服務效率慢	2	3.1%	0.2%
櫃台沒有工作人員	1	1.5%	0.1%
沒有指出原因	62	95.4%	6.1%
合計	65	100.0%	6.4%

7. 服務主動性			
房屋局信件寄失	1	1.7%	0.1%
沒有指出原因	59	98.3%	5.8%
合計	60	100.0%	5.9%
8. 舒適程度			
接待空間太小	9	17.6%	0.9%
沒有指出原因	42	82.4%	4.1%
合計	51	100.0%	5.0%
9. 設施配置			
設施有待改善	5	27.8%	0.5%
沒有指出原因	13	72.2%	1.3%
合計	18	100.0%	1.8%
10. 等候時間			
等候時間太長	10	13.5%	1.0%
沒有指出原因	64	86.5%	6.3%
合計	74	100.0%	7.3%
11. 簡捷程度			
手續繁複	19	8.2%	1.9%
要求文件太多	8	3.4%	0.8%
要求文件指引/標準不清晰	6	2.6%	0.6%
沒有指出原因	199	85.8%	19.4%
合計	232	100.0%	22.7%
12. 公平性			
現時公屋制度不公平	11	13.8%	1.1%
資助審批過程透明度低	2	2.5%	0.2%
沒有指出原因	67	83.8%	6.5%
合計	80	100.0%	7.8%
13. 符合使用目的			
社屋租期應延長	1	1.4%	0.1%
沒有指出原因	70	98.6%	6.8%
合計	71	100.0%	6.9%
14. 資訊公開			
資訊公開性不足	5	3.4%	0.5%
沒有資訊告知搬遷辦事處	3	2.0%	0.3%
沒有指出原因	140	94.6%	13.7%
合計	148	100.0%	14.5%

15. 資訊正確			
資訊不統一	6	5.8%	0.6%
沒有指出原因	97	94.2%	9.5%
合計	103	100.0%	10.1%
16. 電子服務範圍足夠性			
電子服務有待改善	4	3.4%	0.4%
網站有待改善	3	2.5%	0.3%
網站沒有辦事處搬遷告示	1	0.8%	0.1%
沒有指出原因	111	93.3%	10.8%
合計	119	100.0%	11.6%
18. 電子服務滿意程度			
資訊不清晰	2	4.7%	0.7%
沒有指出原因	41	95.3%	14.9%
合計	43	100.0%	15.6%
21. 指標清晰度			
指標不清晰	3	2.9%	0.3%
沒有指出原因	101	97.1%	11.0%
合計	104	100.0%	11.3%
22. 指標滿意度			
沒有達到指標	5	7.5%	0.5%
沒有指出原因	62	92.5%	6.7%
合計	67	100.0%	7.2%
24. 服務承諾範圍足夠性			
服務範圍不清晰	1	0.8%	0.1%
社屋電掣電路維修應有服務承諾	1	0.8%	0.1%
經屋服務承諾範圍不足夠	1	0.8%	0.1%
沒有指出原因	116	97.6%	12.6%
合計	119	100.0%	12.9%
25. 整體服務滿意度			
辦理時間太長	1	2.7%	0.1%
沒有指出原因	36	97.3%	3.5%
合計	37	100.0%	3.6%

附件 II – 其他意見總表

(共 292 名受訪市民對本局的服務提出了“其他意見”如下。)

序號	意見
1	經屋審批不公平
2	網上服務更全面
3	服務效率慢，所交文件不一致
4	家中有小朋友，所以申請加裝社屋防盜安全設施，希望政府會有資助
5	希望開放中午服務時間
6	業主對維修資助計劃的意向是先確認是否有資助，才決定是否維修 在程序審批的決定上可否再作調整
7	希望興建多點公屋
8	希望興建多點公屋；降低申請公屋的門檻
9	希望加快經屋上樓速度
10	多加電話熱線、經常打不通電話；提高社屋審批透明度； 希望低下層家庭津貼金額提高
11	加快辦公效率
12	加快經屋的審批速度
13	加快地產中介准照的處理速度
14	加快案件的處理速度
15	增加公眾諮詢的透明度
16	辦理配對筆跡的手續很麻煩
17	加快辦公效率
18	辦事處搬遷後指示不清晰
19	電子服務內容不夠完善
20	手續過於繁複；辦事處搬遷後指示不清晰；多在電視和公車電視上宣傳 新規章和其他服務；不清楚申請時需提交什麼文件和應該怎填表格， 希望有模擬表格樣板 SAMPLE
21	縮短等候時間；加多工作人員；辦事處搬遷後指示不清晰
22	多次來臨辦事處提交相同文件，手續過於繁複
23	社屋房型分配不合理(一房不足夠一個家庭居住)
24	希望資訊更公開和清晰
25	不希望由警衛經手私人文件以取籌；望由專設工作人員取籌 職員服務態度差
26	張貼清晰指引
27	縮短等候時間

28	增加公眾諮詢的透明度
29	加快辦公效率
30	沒有人跟進
31	加快辦公效率
32	加多工作人員
33	中午沒有開放，希望 24 小時開放希望假日都辦公 地點附近沒有指引
34	希望牌照增加服務承諾
35	加快辦公效率；希望增加其他聯系方式
36	加快社屋的審批速度
37	加多工作人員
38	希望多與家屬解釋社屋現時情況
39	社屋審批過程應有(老人/年輕人)優先權； 社屋房型分配不合理；社屋審批不公平； 需根據個人需要(如: 痛風)分配房屋(如: 備有電梯)
40	舊辦事處內搬遷指示不清晰
41	等候時間太長
42	希望房屋局推出手機應用程式；加快案件的處理速度； 青洲的兩個舖位的分類服務指示不清晰
43	增加渠道宣傳經屋、社屋的開標時間，增加開標時間透明度 希望加快市民上樓速度
44	社屋租金太貴 希望加快經屋購買後的上樓速度
45	希望開放中午服務時間 延長辦公時間
46	希望興建多點公屋
47	增加渠道宣傳經屋、社屋的開標時間，增加開標時間透明度
48	交通不方便，網上辦事速度太慢
49	服務效率慢，所交文件不一致
50	等候時間太長
51	增加公眾諮詢的透明度希望清晰列明所需提交的文件 提早通知牌照續期
52	長者不了解電子服務 交租不方便
53	社屋租金太貴提高社屋審批透明度
54	縮短等候時間

55	加快辦公效率
56	地點不夠清晰，辦事處搬遷後指示不清晰
57	經濟房屋分配順序不隨機
58	條例不清晰
59	加快上樓速度
60	不清楚申請時需提交什麼文件和應該怎填表格，希望有模擬表格樣板
61	地點太遠 辦公地點希望合併一個
62	舊辦事處內搬遷指示不清晰； 網站服務不夠全面，速度慢
63	經濟房屋開放更多
64	加快案件的處理速度
65	延長辦公時間
66	缺乏人情味
67	希望資訊更公開和清晰
68	地點不夠清晰； 申請社會房屋經濟房屋資訊多公佈多公開
69	希望維修跟進監督
70	提高社屋審批透明度、放寬社屋合資格審批條件（海外物業）
71	經濟房屋續簽太久
72	社屋審批過程應有(老人/年輕人)優先權；審批過程透明度低
73	加快社屋入住
74	電話錯誤
75	分配的社屋別太舊
76	辦公視窗開放更多
77	提高社屋審批透明度
78	加快上樓速度
79	希望資訊更清晰 手續過於繁複
80	接待員需要注意禮貌
81	地產中介更改資料要交的手續費太貴
82	地點附近沒有指引帶路
83	政府不要對高收入社屋住戶提出搬遷
84	辦事處地方太細 希望簡化手續，清晰列明文件要求
85	咨詢不夠清晰 希望簡化遞交文件資料

86	加快辦公效率
87	已經網上預約了時間，準時到達辦事處卻需等候，預約機制還需完善
88	房地產法律法規不完善
89	審批標準一致化，加強員工溝通
90	多加電話熱線、經常打不通電話； 網站可更清晰
91	加快辦公效率
92	加快辦公效率 問卷設計差
93	青洲的兩個舖位的服務分類指示不清晰
94	加快社屋的審批速度
95	提高社屋審批透明度
96	多在大廈宣傳新規章和其他服務
97	辦事效率儘快 縮短等候時間
98	辦事處地方太細；辦事速度太慢；手續過於繁複
99	分配不合理
100	辦事效率儘快
101	經濟房屋資訊多公佈多公開
102	兩個辦事處合併
103	網站通知地方變遷通知；附近增加影印設施； 工作人員態度改善
104	社屋房型分配不合理(一房不足夠一個家庭居住)； 放寬社屋維修條件
105	地點偏僻
106	地點附近沒有指引帶路
107	辦事效率儘快
108	希望網上可以取號
109	樓宇維修基金增加
110	希望開放中午服務時間 地點太遠 透明度低
111	地點太遠
112	社屋申請不公平（希望排隊代替抽籤）
113	沒有停車場
114	加多工作人員；銀行轉帳不要局限於中國銀行
115	地點附近沒有指引帶路

116	希望加快上樓速度 可以電話預約
117	手續過於繁複
118	加快手續程序 希望興建多點公屋
119	屋房型分配不合理 降低申請公屋的門檻
120	“服務承諾”不多人了解，要多加宣傳
121	工作人員在聆聽市民需要時稍欠耐心
122	工作人員不專業，市民查詢時一問三不知， 以及回應時過於官腔，未能回覆市民所需的答案
123	希望簡化社屋收入手續，清晰列明要求
124	青洲辦事處附近泊車不方便
125	希望清晰列明所需提交的文件
126	審批公屋要仔細查清居民資料
127	社屋租金太貴
128	公佈的資料需更新
129	簡化程序 加快服務效率
130	經屋排位太久 電話諮詢無人接聽
131	行政程序混亂 職員(內部)回覆不統一 不主動通知
132	加快辦公效率
133	社屋經屋申請應該行常化，應一年 365 日都有申請表派
134	電話經常無人接聽；維修沒有人跟進
135	電話查詢時員工態度不友善
136	希望興建多點經屋
137	售樓書像素低圖片不清晰；上網查資料時，房屋局部份資料消失
138	部門分散；完成訪問派出的筆(小禮物)不好用
139	申請不公平
140	公佈的資料需更新，不清晰；增加資訊管道
141	手續過於繁複
142	網頁排版不清晰；員工態度差
143	制度不好，強迫人接受不符合自己的房型
144	辦公視窗開放更多；提供 WIFI 服務

145	解答不到市民問題
146	氹仔過來太遠
147	太少公車直達；地點附近沒有指引帶路； 電話太多分支線，太複雜
148	地點太難找；電話太多分支線，太複雜； 手續過於繁複；資訊不清晰；舊的辦事處更好
149	要交太多文件 服務承諾不達標
150	電話經常無人接聽
151	希望開放中午服務時間；地點太遠
152	地點偏僻；太少公車直達；希望開放中午服務時間
153	太少公車直達
154	沒有告示搬遷到新地點
155	工作人員未能回應/滿足市民的要求/需求
156	太少公車直達
157	地點偏僻舊的辦事處更好
158	地點偏僻太少公車直達
159	電話經常無人接聽服務承諾沒有做到
160	地方太細
161	電話經常無人接聽等候時間太長
162	地方狹窄
163	地點附近沒有指引帶路；地方狹窄
164	地點太遠地方狹窄
165	之前網頁模式更好希望網頁諮詢越多越好
166	地方狹窄；地點附近沒有指引帶路； 經屋排位不夠公開；希望政府多建設經屋並且希望房屋品質有保障
167	希望開放中午服務時間；地點附近沒有指引帶路； 地方狹窄
168	太少公車直達
169	地點太遠；要交太多文件；手續過於繁複；加快審批速度
170	公屋衛生差，公屋樓下亂停放摩托車影響市民出行
171	地方狹窄 社屋審批過程應有(老人/年輕人)優先權
172	希望開放中午服務時間；工作人員工作人員； 排隊時間太長；服務承諾不達標； 設置諮詢櫃檯，方便市民諮詢
173	地點太遠

174	電話經常無人接聽
175	要交太多文件；應該查詢公屋住戶的資產
176	希望假日都辦公；服務態度差
177	電話太多分支線，太複雜
178	地點附近沒有指引帶路
179	要交太多文件
180	希望早上提前上班時間
181	太少公車直達
182	地點太難找；地點附近沒有指引帶路； 電話經常無人接聽，服務態度差過問別人隱私； 電子服務宣傳不足
183	地點附近沒有指引帶路；地點太遠
184	有些檔過分重複手續過於繁複要交太多文件
185	電話經常無人接聽；要交太多文件
186	地方狹窄 要交太多文件
187	希望開放中午服務時間
188	希望與公眾上班時間相接；增加公眾諮詢的透明度
189	希望假日都辦公
190	網頁內容更新即時
191	地方太細
192	工作人員態度改善；沒有告示搬遷到新地點
193	等候時間太長辦理時間太長
194	地點附近沒有指引帶路；電話經常無人接聽； 地方狹窄；網站通知地方變遷通知
195	地方狹窄
196	加快案件的處理速度
197	工作人員不專業
198	希望開放中午服務時間； 氹仔過來太遠；電話太多分支線，太複雜 辦理時間太長
199	希望開放中午服務時間
200	沒有告示搬遷到新地點
201	手續過於繁複
202	地方狹窄
203	加快辦公效率 希望清晰列明所需提交的文件

204	希望開放中午服務時間；手續過於繁複；希望資訊更公開和清晰
205	希望開放中午服務時間；延長社會房屋續約實效
206	人情味
207	社屋房型分配不合理；手續過於繁複；地方狹窄
208	缺乏人情味
209	工作人員不專業
210	手續過於繁複；加快上樓速度
211	不公平，有的高收入家庭也有社會房屋住
212	地方狹窄 希望維修跟進監督
213	制度不好，強迫人接受不符合自己的房型
214	太少公車直達；電話經常無人接聽；工作人員不專業
215	太少公車直達；手續過於繁複；地方狹窄
216	延長辦公時間；太少公車直達； 電話經常無人接聽；服務承諾沒有做到
217	手續過於繁複
218	地點太難找
219	手續過於繁複
220	希望清晰列明所需提交的文件
221	希望加快經屋上樓速度 應給土生土長的本地人上樓優先權
222	希望假日都辦公；地方狹窄
223	電話太多分支線，太複雜 服務態度差，透明度低
224	審批標準一致化，加強員工溝通
225	地方狹窄；石排灣住戶狗隨地大小便； 石排灣應該多修建老人娛樂設施
226	地方狹窄；網站的二維碼掃不了
227	希望週末都辦公 希望開放中午服務時間
228	希望開放中午服務時間； 太少公車直達；應標貼路線圖
229	過來太遠
230	電話經常無人接聽
231	希望開放中午服務時間；地點太難找 地方狹窄；手續過於繁複
232	地點附近沒有指引帶路；手續過於繁複

233	地點偏僻；手續過於繁複；房型分配不合理
234	手續過於繁複
235	地點偏僻；手續過於繁複； 希望開放中午服務時間
236	沒有告示搬遷到新地點；地方狹窄；地點太難找
237	地點太難找
238	延長辦公時間；指示不清晰 工作人員未能回應/滿足市民的要求/需求
239	電話經常無人接聽
240	太少公車直達；過來太遠
241	太少公車直達；房型分配不合理
242	公屋應給土生土長的本地人上樓優先權，而非新移民 多次來臨辦事處
243	社屋房型分配不合理
244	手續過於繁複；地方狹窄
245	地方狹窄
246	地點太遠
247	地方狹窄；資訊公開性不足； 希望工作人員態度更好
248	太少公車直達 審批過程透明度低
249	青洲的兩個舖位的服務分類指示不清晰
250	希望與公眾上班時間相接
251	沒有告示搬遷到新地點 電話太多分支線，太複雜
252	太少公車直達；手續過於繁複
253	希望開放中午服務時間；地點偏僻； 地方狹窄；手續過於繁複；太少公車直達
254	希望開放中午服務時間；地點偏僻，太少公車直達；手續很麻煩
255	地點偏僻
256	希望開放中午服務時間；手續過於繁複
257	手續過於繁複
258	手續過於繁複；服務承諾沒有做到
259	加快案件的處理速度
260	沒有告示搬遷到新地點；手續過於繁複
261	看不到電視螢幕號碼
262	地方狹窄

263	手續過於繁複
264	地點太遠
265	手續過於繁複
266	排隊時間太長，設置諮詢櫃檯，方便市民諮詢
267	地方狹窄
268	希望興建多點公屋
269	希望與公眾上班時間相接；太少公車直達； 手續過於繁複；透明度低；加快上樓速度
270	服務態度差
271	手續過於繁複；透明度低
272	電話經常無人接聽
273	放寬社屋申請條件
274	工作人員不專業
275	要交太多文件等候時間太長
276	地點太遠地方太細
277	希望開放中午服務時間；電話經常無人接聽 資訊公開性不足
278	沒有告示搬遷到新地點
279	要交太多文件
280	地方狹窄；電子服務宣傳不足； 政府對私人樓宇管理介入，對管理公司協助
281	地點太難找
282	房型分配不合理
283	地點太遠
284	青洲的兩個舖位的服務分類指示不清晰
285	加快辦公效率
286	透明度低工作人員不專業
287	希望開放中午服務時間；社屋審批過程應有(老人/年輕人)優先權
288	如果簡單事物，希望可以網上辦理，不用來現場
289	沒有告示搬遷到新地點；地方狹窄； 要交太多文件；排隊時間太長
290	地方太細；分配更公開；社屋別太舊
291	地方太細
292	幫助安定家庭（不用經常搬遷）； 提供就業機會給基層並按職業穩定性和背景調整租金； 提高社屋上樓速度；社屋審批過程應有(老人/年輕人)優先權

附件 III – 調查問卷樣本



市民滿意度調查

請閣下以接受本部門的服務為經驗，選出您的答案

服務分類：_____ 日期：_____

您 / 貴部門 / 實體於過往一年接受過本局哪一項服務（單項）？

（參照服務項目列表）_____

提供服務的方便程度方面

	十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	拒答
1. 您認為本部門提供服務的時間，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為前往本部門提供服務的地點，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為聯絡本部門，方唔方便？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

員工服務方面

	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
4. 您對本部門提供服務的工作人員的服務態度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對本部門提供服務的工作人員的專業程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您對本部門提供服務的工作人員的服務主動性，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

環境設備方面

	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
8. 您對本部門服務環境的舒適程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您對本部門公眾設施的配置，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

內部流程方面

	十分不合理	不合理	一般	合理	十分合理	拒答
10. 您認為本部門提供的服務，在讓市民等候的時間上，合唔合理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	十分不簡捷	不簡捷	一般	簡捷	十分簡捷	拒答
11. 您認為本部門，在辦理手續方面，簡唔簡捷？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不公平	不公平	一般	公平	十分公平	拒答
12. 您認為本部門提供服務的過程，公唔公平？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附註欄 1

問題編號	受訪者不滿意的原因

服務效果方面

	十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	拒答
13. 您認為本部門提供的服務，符唔符合您使用的目的？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務資訊

	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答
14. 您認為本部門提供的服務資訊，是否公開？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為本部門提供的服務資訊，是否正確？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子服務

	十分不足夠	不足夠	一般	足夠	十分足夠	拒答
16. 您認為本部門提供的電子服務範圍足夠嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	有	無				
17. 過往一年是否有使用本部門提供的電子服務？(倘“無”跳至問題 19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
18. 您對電子服務的滿意度？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務承諾

	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	拒答
19. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(如選擇不清楚或不知道，請調查員作簡單的解釋，之後再完成以下問題；)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答

20. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？(如其選擇的服務無“服務承諾”則跳至問題 19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	拒答
21. 您認為本部門訂定的“服務承諾”指標，清唔清晰？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
22. 您對本部門訂定的“服務承諾”指標，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分沒有幫助	沒有幫助	一般	有幫助	十分有幫助	拒答
23. 本部門推行的“服務承諾”對您有沒有幫助？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不足夠	不足夠	一般	足夠	十分足夠	拒答
24. 您認為本部門推行“服務承諾”的範圍足唔足夠？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

整體服務

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	拒答
25. 您對本部門的整體服務水平，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

個人資料及其他意見

請您提供簡單的個人資料，以作分析之用

26. 性別： 男性 女性
27. 您的年齡是： 20 以下 20-29 30-39 40-49 50-59 60 或以上
28. 您的學歷是： 小學教育 初中教育 高中教育 高等教育 其他
29. 您的職業是： 文娛博彩及其他服務業 醫療衛生及社會福利 公共行政及社保事務
- 不動產及工商服務業 家務工作 金融業 運輸、倉儲及通訊業
- 酒店及飲食業 製造業 建築業 批發及零售業
- 水電及氣體生產供應業 教育 其他_____
30. 您的每月收入： ≤3,999 4,000 - 7,999 8,000 - 11,999 12,000 - 19,999 20,000 - 39,999 ≥40,000

31. 您對本部門的服務，尚有無其他意見？

【完成訪問，感謝對方的合作】

附註欄 2

問題編號	受訪者不滿意的原因