

# 地圖繪製暨地籍局 2024 年服務滿意度調查結果

## 1. 調查簡介

按照公共服務及組織績效評審委員會的要求，地圖繪製暨地籍局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，以達至持續改善。基此，本局於 2024 年 8 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日期間，就本局對外及對內共 20 項服務進行滿意度調查，以作為特區政府績效評審制度當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。

## 2. 調查內容

參照《公共服務及組織績效評審制度——收集服務對象意見機制》指引，本局於 2024 年使用設有 8 項調查因素的服務滿意度調查問卷，包括：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、服務整合。每項調查因素內設置一條或多條問題，合共有 18 條。調查問卷答案以五分制作為量度標準，評分為五個級別（見下表）。

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

## 3. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		132		
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	4.47	0.57
	服務態度		4.56	0.59
環境及配套設施	方便程度	4.20	4.24	0.71
	場所硬件及配套		4.19	0.80
	場所支援措施		4.17	0.78
程序手續	服務效率	4.25	4.30	0.69
	手續便捷度		4.20	0.77
服務資訊	資訊的便捷度	4.25	4.16	0.70
	資訊的準確性		4.33	0.67
	資訊的詳實性		4.26	0.76

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.27	0.63
	服務承諾指標滿意度		4.30	0.65
電子服務	電子服務易用性	4.14	4.16	0.72
	電子服務安全性		4.20	0.70
	電子服務覆蓋度		4.05	0.75
績效信息	信息內容的足夠度	4.12	4.13	0.79
	信息發放的渠道		4.11	0.76
服務整合	跨部門程序優化	3.99	3.99	0.86

根據問卷統計數據顯示，各調查因素滿意度平均得分介於 3.99 分至 4.52 分，顯示受訪者對本局服務的整體評價達到滿意水平或以上。當中“人員服務”獲最高之得分，為 4.52 分，可見受訪者普遍對本局之員工服務給予較高之評價及肯定；而“服務整合”則獲最低之得分，為 3.99 分，這些評分可作為本局日後持續改善服務的參考依據。

#### 4. 對於“普遍意見”的分析及處理

在是次調查中，受訪者對本局服務提出的意見主要涉及服務電子化、跨部門協作、信息公開以及程序優化等。為此，本局將積極提供更多的電子化服務，持續檢視及優化跨部門服務的整合及程序，完善宣傳信息發佈的渠道，並加強對前線人員進行培訓，以配合服務使用者的需求。

#### 5. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

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	4.70	4.72	4.80	4.85	4.47	4.52
	服務態度	4.73		4.89		4.56	
環境及配套設施	方便程度	4.30	4.37	4.15	4.19	4.24	4.20
	場所硬件及配套	4.34		4.21		4.19	
	場所支援措施	4.46		4.21		4.17	
程序手續	服務效率	4.49	4.49	4.50	4.46	4.30	4.25
	手續便捷度	-		4.42		4.20	
服務資訊	資訊的便捷度	4.38	4.38	4.35	4.47	4.16	4.25
	資訊的準確性	4.38		4.53		4.33	
	資訊的詳實性	-		4.53		4.26	
服務保證	服務承諾全面性	4.51	4.53	4.65	4.64	4.27	4.29
	服務承諾指標滿意度	4.54		4.63		4.30	

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
電子服務	電子服務易用性	-	4.50	4.12	4.27	4.16	4.14
	電子服務安全性	4.50		4.44		4.20	
	電子服務覆蓋度	-		4.25		4.05	
績效信息	信息內容的足夠度	4.32	4.32	4.25	4.15	4.13	4.12
	信息發放的渠道	-		4.05		4.11	
服務整合	跨部門程序優化	4.35	4.35	4.05	4.05	3.99	3.99

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與去年比較
人員服務	4.72	4.85	4.52	-0.33
環境及配套設施	4.37	4.19	4.20	0.01
程序手續	4.49	4.46	4.25	-0.21
服務資訊	4.38	4.47	4.25	-0.22
服務保證	4.53	4.64	4.29	-0.35
電子服務	4.50	4.27	4.14	-0.13
績效信息	4.32	4.15	4.12	-0.03
服務整合	4.35	4.05	3.99	-0.06

綜觀各調查因素與去年（2023 年）比較，雖然大部分調查因素有輕微下降，整體而言，受訪者對本局各項服務的評價均達到滿意水平或以上。而 2024 年與 2023 年及 2022 年的各項調查因素結果作對比，顯示“程序手續”、“電子服務”、“績效信息”及“服務整合”的滿意度得分呈下降趨勢，因此，本局已針對性地進行分析並採取下列方面的措施，並持續關注及作出檢討，以提昇服務質素。此外，針對得分較低的調查因素“服務整合”方面，本局將強化部門間的協作，持續檢視及優化跨部門業務流程，加強跨部門數據互聯互通，以及逐步將電子服務整合至一戶通和商社通之中，為市民提供更便捷和更優質的服務。

## 6. 改善措施及建議

針對是次調查所得結果及滿意度調查趨勢分析的數據，以及根據受訪者對本局服務提出的意見，本局將採取以下的改善措施：

- 就“人員服務”方面，本局將加強與前線人員的溝通，並提供合適的支援及培訓。
- 就“環境及配套設施”方面，本局將持續加強對設施的維護及監察。
- 就“程序手續”方面，本局於 2025 年起推出多項服務優化措施，包括簡化服務申請流程和減省申請所需文件，並加強宣傳推介使用網上訂購服務，以及逐步提供更多可電子化申請的服務。

- 就“服務資訊”及“績效信息”方面，本局將檢視服務資訊內容，並適時更新網站常見問題，為用戶提供清晰的服務申請手續資訊。當有服務項目新增或更新時，透過網站和微信等平台進行宣傳及發佈。
- 就“電子服務”方面，“地籍圖(電子版)”申領服務於 2025 年起已全面整合至“一戶通”平台，市民可透過“一戶通”申領。此外，本局逐步將尚未電子化的項目納入至線上申請。
- 就“服務整合”方面，本局將加強與土地工務局協作，就現有“發出未有詳細規劃地區的規劃條件圖一站式服務”，進一步優化及完善有關服務。本局亦將加強與物業登記局的資訊互聯互通，優化資料數據交換，讓市民更便捷地透過本局地籍資訊網的平台連接至法務局的網上平台，申請電子查屋紙或物業登記證明。此外，為配合深化電子化服務的發展策略，本局逐步將電子服務整合至一戶通和商社通之中，以進一步方便市民辦理服務。

## 7. 總結

本局於 2024 年除了提供紙本問卷外，亦首次增加採用較便捷的電子問卷，並擴闊收集服務對象的範圍，包括線上申請者及公共部門/機構等，以及加強宣傳及人員培訓等措施，與過往僅收集親臨的市民意見作比較，更具全面性。2024 年的問卷收集數量已較 2022 年及 2023 年的 37 份及 20 份，大幅度地增加至 2024 年的 132 份，較 2022 年增加 257%，較 2023 年增加 560%，本局將繼續積極鼓勵服務對象填寫問卷，以收集更多服務對象的意見，藉以檢討和提升服務質素。