

法務局

2020 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 2020 年 11 月 16 日至 11 月 20 日期間，就本局對外共 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。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		482		
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	4.604	4.559	0.658
	專業程度		4.599	0.618
	儀表外觀		4.624	0.563
	服務態度		4.635	0.638
環境	方便程度	4.567	4.534	0.685
	環境舒適度		4.600	0.624
配套設施	硬件設備	4.457	4.444	0.715
	清晰指示		4.448	0.714
	一般設施配套		4.421	0.724
	支援性措施		4.427	0.718
	場所安全性		4.543	0.651
程序手續	流程順暢	4.535	4.520	0.678
	服務效率		4.502	0.714
	服務效果		4.558	0.639
	公平性		4.560	0.634
服務資訊	足夠性	4.487	4.455	0.695
	取得資訊的便捷性		4.460	0.694
	取得資訊的準確性		4.486	0.669

一般公共服務				
回收有效問卷數		482		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	取得資訊的實用性		4.483	0.672
	資訊的保密性		4.553	0.617
服務保證	服務承諾全面性	4.514	4.528	0.644
	服務承諾指標明確性		4.531	0.630
	服務承諾指標滿意度		4.516	0.651
	表達意見的渠道		4.482	0.695
電子服務	電子服務適切性	4.381	4.391	0.788
	電子服務方便性		4.419	0.769
	電子服務安全性		4.413	0.765
	電子服務足夠性		4.344	0.845
	電子服務交流渠道足夠性		4.336	0.853
績效信息	足夠性	4.389	4.401	0.745
	信息公佈的渠道		4.377	0.752
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.444	4.444	0.755
整體服務	整體服務滿意度	4.496	4.496	0.669

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		399		
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	4.545	4.506	0.827
	專業程度		4.562	0.685
	儀表外觀		4.562	0.699
	服務態度		4.552	0.756
環境	方便程度	4.445	4.442	0.805
	環境舒適度		4.448	0.753
配套設施	硬件設備	4.418	4.396	0.801
	清晰指示		4.420	0.782
	一般設施配套		4.380	0.790
	支援性措施		4.395	0.796

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		399		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	場所安全性		4.499	0.704
程序手續	流程順暢	4.445	4.411	0.851
	服務效率		4.425	0.835
	服務效果		4.485	0.766
	公平性		4.461	0.738
服務資訊	足夠性	4.425	4.409	0.800
	取得資訊的便捷性		4.389	0.792
	取得資訊的準確性		4.419	0.778
	取得資訊的實用性		4.414	0.764
	資訊的保密性		4.495	0.697
服務保證	服務承諾全面性	4.461	4.493	0.709
	服務承諾指標明確性		4.460	0.692
	服務承諾指標滿意度		4.467	0.707
	表達意見的渠道		4.423	0.728
電子服務	電子服務適切性	4.295	4.348	0.773
	電子服務方便性		4.289	0.846
	電子服務安全性		4.343	0.771
	電子服務足夠性		4.240	0.837
	電子服務交流渠道足夠性		4.254	0.837
績效信息	足夠性	4.320	4.339	0.820
	信息公佈的渠道		4.301	0.856
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.438	4.438	0.798
整體服務	整體服務滿意度	4.443	4.443	0.793

3. 受訪者意見

3.1 針對一般公共服務的意見

序號	一般公共服務
1.	很好！（第一公證署）
2.	很好！（第一公證署）
3.	增加 Mpay 繳費（第一公證署）
4.	請多設電單車位。（第二公證署）
5.	不錯，等候時間可以。（第二公證署）
6.	如果可以對驗筆跡及鑑證的時間再縮短為佳。另外輪候時間宜再縮短。（第二公證署）
7.	是否貴局工作人員少了，我一般等叫號要 15-20 分鐘！（第二公證署）
8.	非常好（第二公證署）
9.	態度好（第二公證署）
10.	等候時間長（第二公證署）
11.	非常滿意（第二公證署）
12.	Muito Bom（第二公證署）
13.	建議增加電子服務類型（第二公證署）
14.	希望可增加辦事窗口，減少大家的等待時間（第二公證署）
15.	加強電子化程度，實現無紙化辦公（第二公證署）
16.	沒電單車車位（第二公證署）
17.	Good（海島公證署）
18.	除少部份人員外，大部份人員態度良好熱心，但近中午時人員較少，工作緩慢，應該作出改善！（海島公證署）
19.	如果電子化辦理服務能更全面會更好。主要針對申請無欠稅證明或查公司名字能否使用作開業等，想通過電子化渠道就能進行。（海島公證署）
20.	非常滿意，方便，快捷（海島公證署）
21.	滿意（海島公證署）
22.	人員服務超級細心，超級 Nice，這是政府部門最大的改善。（海島公證署）
23.	可以再加強電子服務功能，例如即日網上排籌（海島公證署）
24.	Payment methods should be more option!（海島公證署）
25.	很好（海島公證署）
26.	如果商業登記的人手可增多就更好（物業登記局）
27.	滿意（物業登記局）
28.	服務非常好（物業登記局）
29.	快（政府綜合服務大樓）
30.	每次到離島服務中心，人員都非常體貼，工作亦非常迅速，很好。（離島政府綜合服務中心）
31.	如可一次性更改在所有政府部門住址為佳（離島政府綜合服務中心）

3.2 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.	服務一流，唯等候時間太長（第二公證署）
2.	流暢！（第二公證署）
3.	本人辦理樓宇銷號手續，經 gov.mo 查詢手續再經網頁連結網上預約，收到短訊確認預約（註明辦理銷號），但櫃台同事說這預約是法務局，不是物業登記局，令人費解及不快（第二公證署）
4.	非常滿意！（海島公證署）
5.	服務同事霍穎勛非常專業和細心，很禮貌和耐心解釋申請流程，並協助我完成所有程序。（海島公證署）
6.	非常滿意霍穎勛同事詳盡解釋，程序及處理事項，服務態度及質素值得讚許。（海島公證署）
7.	辦理有限公司業務的時長有待改善，很多地區政府正實行快速辦理，對創業人士提供了極速的效率，時間就是金錢，因此也為創業人士提供更多可能。（海島公證署）
8.	點解政府的安排就是這樣？不是以疏導人為先的嗎？原來懂得預約的高人一等？歧視？（商業及動產登記局）
9.	Good（商業及動產登記局）
10.	人手不足，一定要增加人手，沒有詢問處（商業及動產登記局）
11.	冇晒意見（商業及動產登記局）
12.	現場籌的由 2:14 等到 4:14 還未等得到，預約籌的就先做？這是甚麼道理？現場取籌的明明已到，就活該多等待？（商業及動產登記局）
13.	當網上預約人員多時，只叫網上預約的籌號，不叫現場取籌的號碼，現場取籌的只能乾等，是否應該有更好的安排？（商業及動產登記局）
14.	人手少，效率低，等時間太長，辦一個續期也要等兩個小時，教人如何滿意？本人不要一個批評接受，作風照舊的政府部門。（商業及動產登記局）
15.	工作人手非常不足，領導無能，白費納稅人資源，對不起自己及父母，做一個廢人，不用改善，澳門就是與別不同。（商業及動產登記局）
16.	人太多，等很久（商業及動產登記局）
17.	非常滿意（物業登記局）
18.	非常滿意（物業登記局）
19.	非常滿意（物業登記局）
20.	午間休息時間職員態度欠佳，支付登記費時諸多要求，不願收款，望改善。臨放工時，職員動作緩慢，工作態度懈怠，望始終如一堅守崗位。電子化下不願意採用電子支付。（物業登記局）
21.	以行政大樓 3 層部門計，以物業登記局職員服務態度為最差，只有其中職員鄭生，張小姐除外！其實任公職薪高?準福利好，但大部份物登職員並未履行職責，無論是專業性及服務態度！希貴局長好好管理，改善（物業登記局）

22.	物業登記局的服務態度有很大進步空間，人員的專業水平不足，按法律作出的申請行為，因局內職員對相關規定的不了解而回覆不能申請或無法申請，需要多次委派人員前往溝通。另外，物業登記局的服務方式亦較以往官僚，不以便民為目標，甚至設立很多不必要及令人無奈的規：如職員五點後有物業登記申請，以及五點後支付物業登記服務就黑口黑面，本人實難以理解物業登記局的服務水平逐年倒退。(物業登記局)
23.	(1) 下午 5 時過後提交登記申請，人員馬上不高興，面色難看，還故意放慢速度。 (2) 繳費，如使用信用卡，人員馬上不高興，面色難看。 (3) 提出詢問時，人員態度惡劣，表現嫌棄厭惡，但因人員長期收起名牌，故不知彼等姓名。 (4) 有一名不知名張小姐，態度很好，友善熱心，值得表揚。 (物業登記局)
24.	職員的服務態度極差，每次做物業登記申請都要看職員的面色，要放低姿態，低聲下氣才可順利入申請，令人感覺十分差，難以想像於 2020 年，在澳門做物業登記申請都要遭受如此惡劣的對待。同時，不知為何物業登記局服務最差，態度最不耐煩的數名職員都悄悄將名片收起，明顯是知道自己態度差會被人投訴，故而以此做法欲令人投訴無門，如此做法實在令人不齒。不是希望物業登記局的人員服務態度有多好，只是希望可以有一個政府部門的基本服務質素。(物業登記局)
25.	The language barrier is a bit hard for the security staff to understand that. For example, I need to read the options before being able to say what I need. (民事登記局)
26.	記錄證明書可轉用自助機辦理，做到即時申請，打印，付款等環節，合併到一體化 (民事登記局)
27.	OK! (民事登記局)
28.	慢。結婚登記約 11 點，等到 12 點。(民事登記局)
29.	十分好 (民事登記局)
30.	Staff if being so helpful at all times (海牙認證)
31.	如可以，希望可提供各類法律主題選擇 (法律推廣)
32.	講座內容由淺入深，讓會員容易理解。(法律推廣)
33.	貴局的服務十分優秀，很滿意！ (法律推廣)

3.3 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 64 則意見，當中有 31 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. 反映輪候時間太長；
2. 反映人手不足；
3. 對電子服務提供意見；
4. 不滿人員表現。

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、細心、專業等，但亦有對員工的服務態度和專業水平表達不滿。

環境及配套設施方面，只有個別受訪者反映對電單車車位的需求，亦有受訪者建議增設自助服務機。

程序手續方面仍是受訪者最關注的問題，多個受訪者反映人手不足及輪候時間過長，亦有反映工作效率低的問題，並有多人關注櫃檯多處理預約籌而忽視現場取籌的市民，認為有欠公平。

服務資訊及服務保證方面，有意見反映服務資訊只有中文及葡文並不足夠。

電子服務方面，多個受訪者建議增加電子化服務，同時提供更多電子支付服務。

績效信息及服務整合方面有意見指信息公佈方式太單一，亦有指出不同公證署的處理方式不同。

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和電子服務。

跟進措施

法務局多年來一直持續推出不同的電子服務，2020 年 5 月將網上申電子書面報告服務的對象擴展至“一戶通”用戶，讓更多市民毋須親臨登記局即能領取電子版的物業登記書面報告（查屋紙）和商業登記書面報告（查公司紙），減少登記局的現場輪候時間。法務局又於同月開通網上申請普法講座服務，進一步便利市民參與各項普法活動。2020 年 11 月，法務局推出電子證明服務，讓“一戶通”用戶透過有關網站和手機應用程式，在線上

完成申領電子證明服務，有關電子證明包括商業登記、物業登記、出生登記和婚姻登記的電子證明，讓市民足不出戶便可辦理更多登記公證服務。

為回應市民對更多電子支付的需求，法務局計劃於 2021 年 2 月增加 Mpay 和政付通等流動支付方式，透過二維碼技術收取登記公證費用，為市民提供更多電子支付的選擇。

因應受訪者反映現場籌輪候時間太長而預約籌獲優先接待的意見，本局已適當調整預約籌數量，減少預約籌的整體數量後將可更快接待領取現場籌的市民，縮短現場籌的輪候時間。

就受訪者反映人員服務的不足之處，法務局極為重視，除請各部門領導關注員工表現問題，亦會加強對工作人員的專業培訓和接待技巧培訓工作，從而提高員工的服質素。

此外，法務局於 2020 年 12 月推出“人工智能法律查詢系統”，為向市民提供更好的法律資訊服務，提供包括憲制法律、婚姻家庭、生活出行、樓宇買賣、樓宇租賃、勞動關係、商事活動、司法訴訟、預防犯罪和條約等法律資訊，24 小時全天候供市民使用及查詢。

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，而受訪者較關注的問題依然是人手不足、輪候時間太長和期待更多電子服務。

針對人手不足和輪候時間太長的問題，由於近年無法增聘人手，加上許多員工相繼退休或離職，導致人手越見緊張，前枱工作壓力大而輪候時間長的問題。在短期內無法增加人手的情況下，法務局繼續積極推出更多電子服務，務求減少前往登記局辦理服務的人流，從而舒緩前台壓力，縮短市民的輪候時間。

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、網上申領書面報告（電子版）服務、網上申請登記證明（紙本）服務、網上申領登記證明（電子版）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，法務局於 2021 年 1 月分別推出“商業登記訊息平台”服務和“物業登記證明（電子版）及商業登記證明（電子版）的電子確認（續期）服務”。“商業登記訊息平台”具有免費及即時顯示已獲確認的商業登記訊息的優點，且不受地域限制，並

方便有意成立公司的人士預先自行檢查擬採用的商業名稱（公司名稱）是否符合法律規定，有助節省公司名稱獲批准使用的時間及金錢。另外，電子證明的電子確認（續期）服務則讓市民為已申領的物業登記和商業登記電子證明辦理電子確認（續期），確認有關登記證明（電子版）所載的登記資料沒有任何變更。

除上述措施外，還建議法務局提供更多元化的電子服務，如推出網上發出物業和商業登記副本及網上支付的服務。由於現時市民在完成物業和商業登記後，仍需到登記局辦理領取登記副本及支付費用等手續，因此推出網上發出該副本及支付費用的服務將可進一步達至行政手續的便捷化和無紙化的目標。

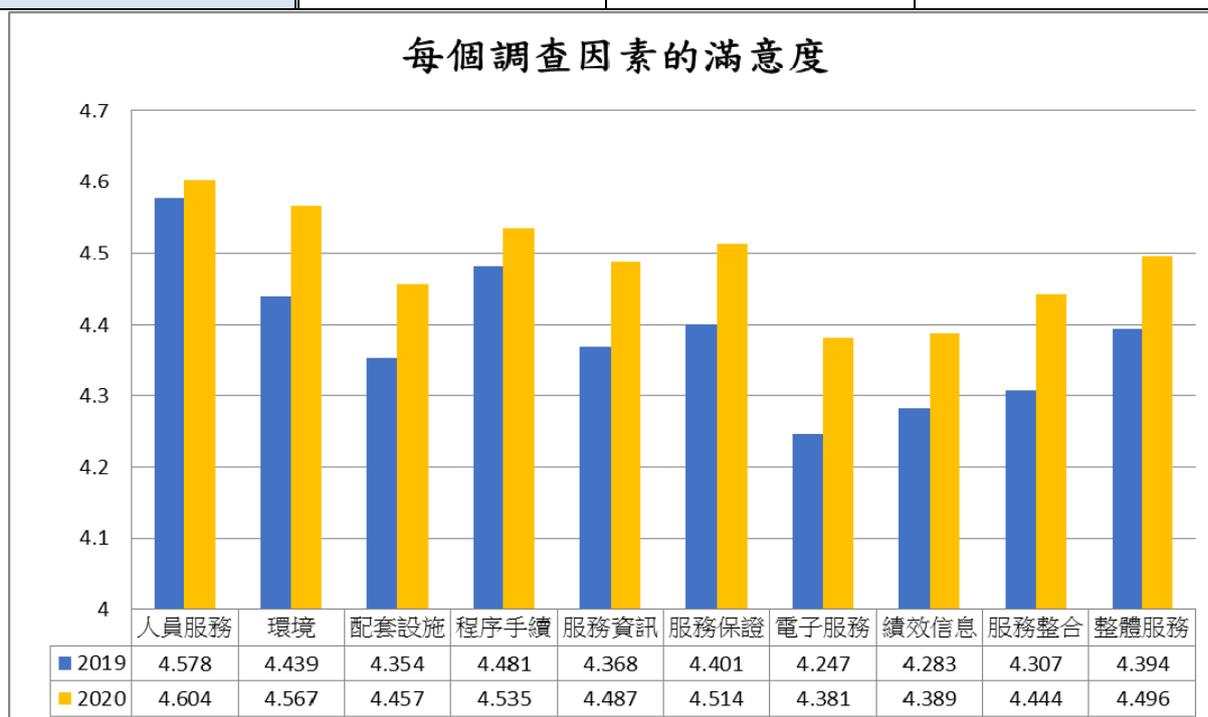
另外，亦建議擴展網上申領書面報告（電子版）和證明（電子版）服務，例如提供汽車登記書面報告（電子版）、汽車登記證明（電子版）等，而推出網上登記服務，讓市民直接在網上辦理登記服務，一步到位。

5. 滿意度調查趨勢分析

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2019 年		2020 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	4.563	4.578	4.559	4.604
	專業程度	4.568		4.599	
	儀表外觀	4.599		4.624	
	服務態度	4.581		4.635	
環境	方便程度	4.403	4.439	4.534	4.567
	環境舒適度	4.475		4.600	
配套設施	硬件設備	4.373	4.354	4.444	4.457
	清晰指示	4.363		4.448	
	一般設施配套	4.323		4.421	
	支援性措施	4.288		4.427	
	場所安全性	4.424		4.543	
程序手續	流程順暢	4.485	4.481	4.520	4.535
	服務效率	4.454		4.502	
	服務效果	4.470		4.558	
	公平性	4.516		4.560	
服務資訊	足夠性	4.339	4.368	4.455	4.487
	取得資訊的便捷性	4.325		4.460	
	取得資訊的準確性	4.368		4.486	
	取得資訊的實用性	4.384		4.483	
	資訊的保密性	4.426		4.553	
服務保證	服務承諾全面性	4.420	4.401	4.528	4.514
	服務承諾指標明確性	4.423		4.531	
	服務承諾指標滿意度	4.426		4.516	
	表達意見的渠道	4.336		4.482	
電子服務	電子服務適切性	4.241	4.247	4.391	4.381
	電子服務方便性	4.282		4.419	
	電子服務安全性	4.285		4.413	
	電子服務足夠性	4.228		4.344	
	電子服務交流渠道足夠性	4.201		4.336	
績效信息	足夠性	4.321	4.283	4.401	4.389
	信息公佈的渠道	4.246		4.377	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.307	4.307	4.444	4.444
整體服務	整體服務滿意度	4.394	4.394	4.496	4.496

調查因素	2019	2020	與 2019 比較
人員服務	4.578	4.604	0.57%
環境	4.439	4.567	2.88%
配套設施	4.354	4.457	2.37%
程序手續	4.481	4.535	1.21%
服務資訊	4.368	4.487	2.72%
服務保證	4.401	4.514	2.57%
電子服務	4.247	4.381	3.16%
績效信息	4.283	4.389	2.47%
服務整合	4.307	4.444	3.18%
整體服務	4.394	4.496	2.32%



一般公共服務方面，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.57% 至 3.18%，

服務整合的升幅最大，達 3.18%，顯示市民對跨部門程序優化／一窗式服務的滿意度大增，其次為電子服務，有 3.16% 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。

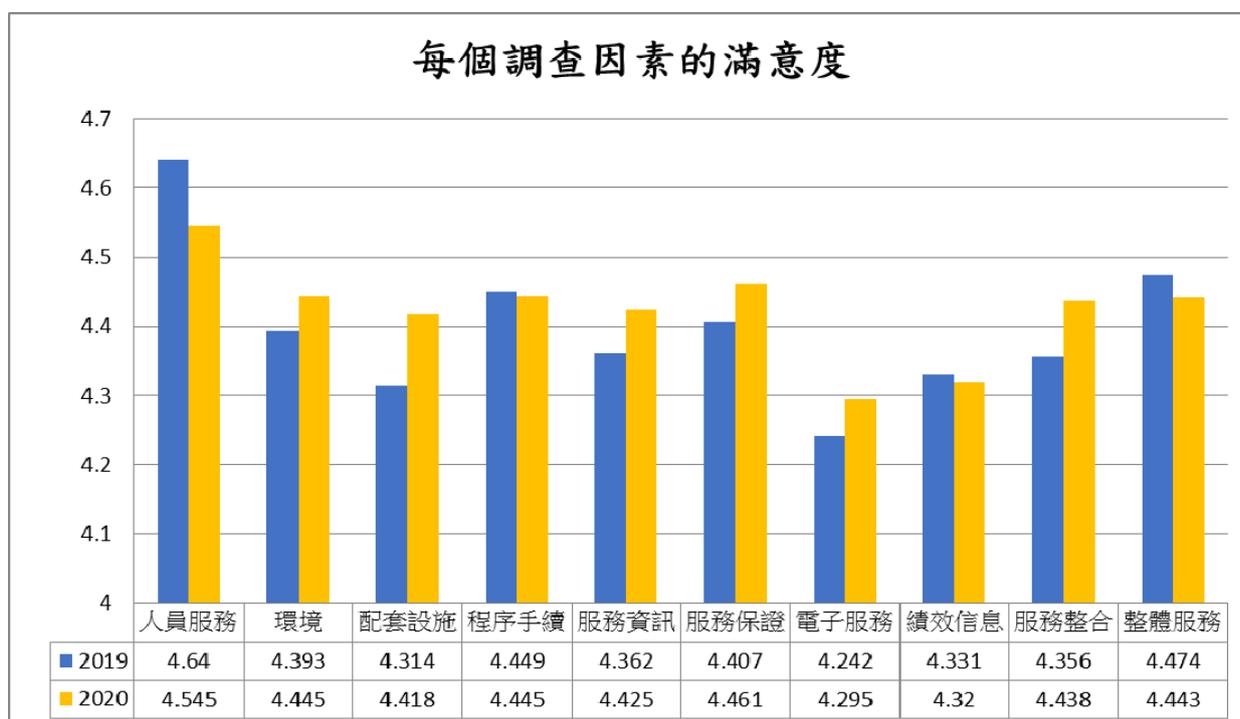
員工服務的升幅雖然最低，只有 0.57%，但其滿意度在各因素中是最高的，達 4.604，反映市民對員工服務最為滿意。

整體滿意度上升 2.31%，由 4.396 升至 4.496，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019 年		2020 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	4.619	4.640	4.506	4.545
	專業程度	4.655		4.562	
	儀表外觀	4.631		4.562	
	服務態度	4.656		4.552	
環境	方便程度	4.395	4.393	4.442	4.445
	環境舒適度	4.391		4.448	
配套設施	硬件設備	4.282	4.314	4.396	4.418
	清晰指示	4.360		4.420	
	一般設施配套	4.279		4.380	
	支援性措施	4.284		4.395	
	場所安全性	4.364		4.499	
程序手續	流程順暢	4.460	4.449	4.411	4.445
	服務效率	4.441		4.425	
	服務效果	4.428		4.485	
	公平性	4.466		4.461	
服務資訊	足夠性	4.355	4.362	4.409	4.425
	取得資訊的便捷性	4.355		4.389	
	取得資訊的準確性	4.364		4.419	
	取得資訊的實用性	4.345		4.414	
	資訊的保密性	4.410		4.495	
服務保證	服務承諾全面性	4.436	4.407	4.493	4.461
	服務承諾指標明確性	4.428		4.460	
	服務承諾指標滿意度	4.430		4.467	
	表達意見的渠道	4.335		4.423	
電子服務	電子服務適切性	4.268	4.242	4.348	4.295
	電子服務方便性	4.245		4.289	
	電子服務安全性	4.250		4.343	
	電子服務足夠性	4.222		4.240	
	電子服務交流渠道足夠性	4.222		4.254	
績效信息	足夠性	4.349	4.331	4.339	4.320
	信息公佈的渠道	4.313		4.301	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.356	4.356	4.438	4.438
整體服務	整體服務滿意度	4.474	4.474	4.443	4.443

調查因素	2019	2020	與 2019 比較
人員服務	4.640	4.545	-2.05%
環境	4.393	4.445	1.18%
配套設施	4.314	4.418	2.41%
程序手續	4.449	4.445	-0.09%
服務資訊	4.362	4.425	1.44%
服務保證	4.407	4.461	1.23%
電子服務	4.242	4.295	1.25%
績效信息	4.331	4.320	-0.25%
服務整合	4.356	4.438	1.88%
整體服務	4.474	4.443	-0.69%



監督、審批及執法性公共服務方面，環境、配套設施、服務資訊、服務保證、電子服務及服務整合的滿意度高於 2019 年的滿意度，升幅介於 1.18% 至 2.41%，而人員服務、程序手續、績效信息及整體服務則錄得 0.09% 至 2.05% 的跌幅。

配套設施錄得最大升幅，達 2.41%，其次為服務整合和服務資訊，分別錄得 1.88% 及 1.44% 的升幅。

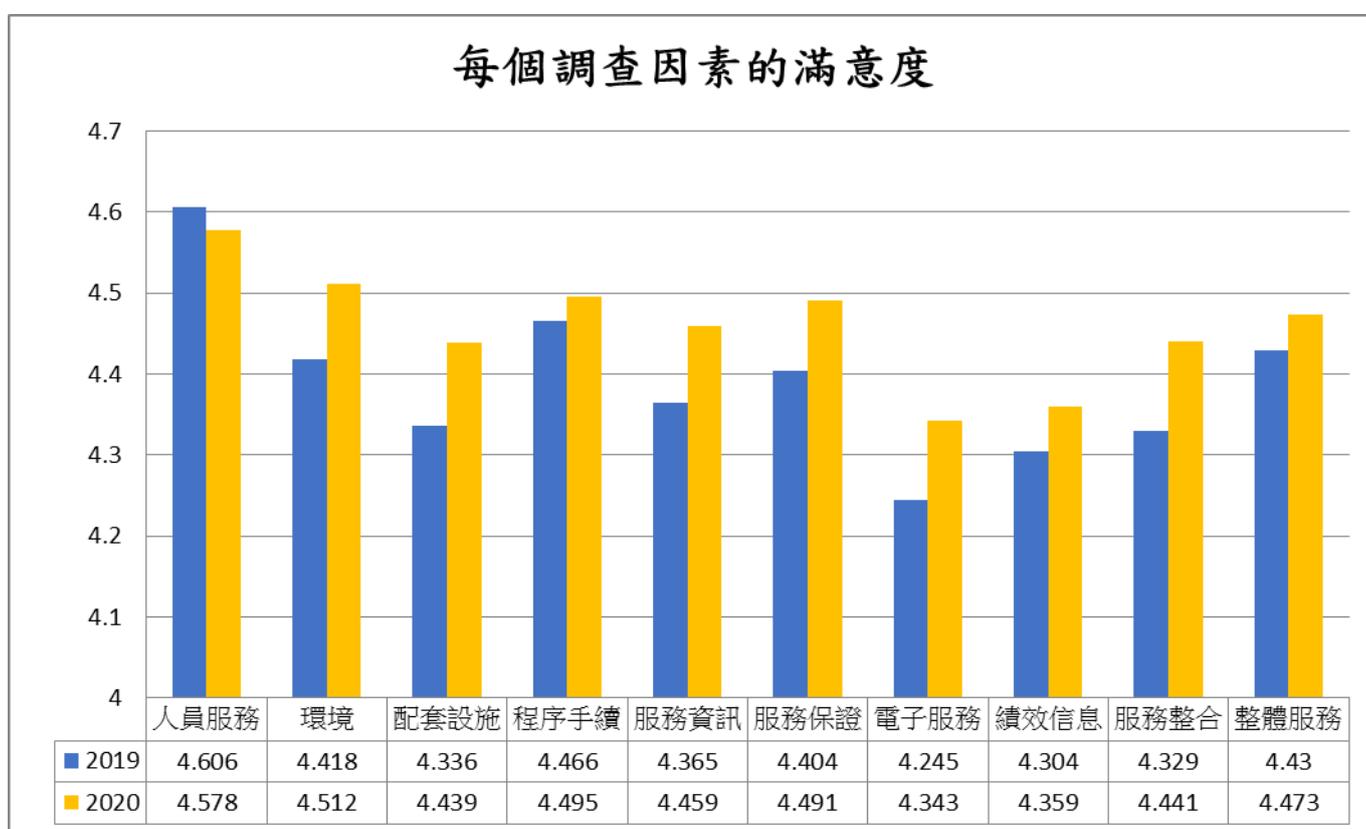
人員服務雖然錄得 2.05% 的跌幅，但其滿意度依然是各因素中最高的，反映市民最滿意人員服務。

整體服務微跌 0.69%，但滿意度達 4.443 分，處於高水平，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到滿意。

5.3 整體服務

調查因素	分項內容	2019 年		2020 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	4.588	4.606	4.535	4.578
	專業程度	4.607		4.582	
	儀表外觀	4.613		4.593	
	服務態度	4.615		4.597	
環境	方便程度	4.399	4.418	4.492	4.512
	環境舒適度	4.437		4.532	
配套設施	硬件設備	4.333	4.336	4.422	4.439
	清晰指示	4.362		4.436	
	一般設施配套	4.303		4.402	
	支援性措施	4.286		4.413	
	場所安全性	4.397		4.523	
程序手續	流程順暢	4.474	4.466	4.471	4.495
	服務效率	4.448		4.467	
	服務效果	4.451		4.525	
	公平性	4.493		4.515	
服務資訊	足夠性	4.346	4.365	4.434	4.459
	取得資訊的便捷性	4.329		4.428	
	取得資訊的準確性	4.366		4.456	
	取得資訊的實用性	4.367		4.452	
	資訊的保密性	4.418		4.527	
服務保證	服務承諾全面性	4.427	4.404	4.513	4.491
	服務承諾指標明確性	4.425		4.500	
	服務承諾指標滿意度	4.428		4.494	
	表達意見的渠道	4.336		4.456	
電子服務	電子服務適切性	4.253	4.245	4.372	4.343
	電子服務方便性	4.266		4.362	
	電子服務安全性	4.270		4.382	
	電子服務足夠性	4.225		4.298	
	電子服務交流渠道足夠性	4.210		4.300	
績效信息	足夠性	4.333	4.304	4.374	4.359
	信息公佈的渠道	4.275		4.344	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.329	4.329	4.441	4.441
整體服務	整體服務滿意度	4.430	4.430	4.473	4.473

調查因素	2019	2020	與 2019 比較
人員服務	4.606	4.578	-0.61%
環境	4.418	4.512	2.13%
配套設施	4.336	4.439	2.38%
程序手續	4.466	4.495	0.65%
服務資訊	4.365	4.459	2.15%
服務保證	4.404	4.491	1.98%
電子服務	4.245	4.343	2.31%
績效信息	4.304	4.359	1.28%
服務整合	4.329	4.441	2.59%
整體服務	4.430	4.473	0.97%



整體服務方面，除人員服務的滿意度稍微下跌外，其餘各因素的滿意度均有所上升，升幅介於 0.65% 至 2.59%，其中服務整合取得最大的升幅，達 2.59%，其次為配套設施及電子服務，分別有 2.38% 和 2.31% 的升幅。

人員服務下跌 0.61%，但其滿意度仍是各因素中最高的，反映市民普遍對人員服務感到滿意。

整體服務的滿意度上升 0.97% 至 4.473 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。