

法務局

2022 年滿意度調查報告

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 2022 年 11 月 14 日至 11 月 18 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		619		
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	4.610	4.615	0.643
	專業程度		4.622	0.662
	儀表外觀		4.652	0.600
	服務態度		4.670	0.649
環境	方便程度	4.501	4.498	0.718
	環境舒適度		4.504	0.727
配套設施	硬件設備	4.412	4.403	0.749
	清晰指示		4.451	0.713
	一般設施配套		4.388	0.784
	支援性措施		4.349	0.812
	場所安全性		4.471	0.707
程序手續	流程順暢	4.524	4.495	0.785
	服務效率		4.488	0.810
	服務效果		4.548	0.753
	公平性		4.567	0.647

服務資訊	足夠性	4.456	4.448	0.725
	取得資訊的便捷性		4.416	0.760
	取得資訊的準確性		4.443	0.751
	取得資訊的實用性		4.462	0.707
	資訊的保密性		4.512	0.692
服務保證	服務承諾全面性	4.504	4.535	0.667
	服務承諾指標明確性		4.511	0.640
	服務承諾指標滿意度		4.532	0.659
	表達意見的渠道		4.438	0.756
電子服務	電子服務適切性	4.360	4.385	0.779
	電子服務方便性		4.380	0.790
	電子服務安全性		4.389	0.768
	電子服務足夠性		4.320	0.831
	電子服務交流渠道足夠性		4.327	0.845
績效信息	足夠性	4.350	4.368	0.791
	信息公佈的渠道		4.331	0.829
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.380	4.380	0.823
整體服務	整體服務滿意度	4.448	4.448	0.814

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		525		
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	4.593	4.578	0.699
	專業程度		4.562	0.748
	儀表外觀		4.622	0.675
	服務態度		4.613	0.178
環境	方便程度	4.448	4.432	0.837
	環境舒適度		4.464	0.807
配套設施	硬件設備	4.388	4.385	0.807
	清晰指示		4.414	0.826
	一般設施配套		4.375	0.806
	支援性措施		4.331	0.839
	場所安全性		4.435	0.798

程序手續	流程順暢	4.457	4.438	0.887
	服務效率		4.431	0.881
	服務效果		4.462	0.826
	公平性		4.497	0.757
服務資訊	足夠性	4.390	4.372	0.832
	取得資訊的便捷性		4.369	0.833
	取得資訊的準確性		4.373	0.854
	取得資訊的實用性		4.400	0.848
	資訊的保密性		4.437	0.801
服務保證	服務承諾全面性	4.465	4.487	0.727
	服務承諾指標明確性		4.474	0.716
	服務承諾指標滿意度		4.469	0.770
	表達意見的渠道		4.431	0.790
電子服務	電子服務適切性	4.328	4.346	0.847
	電子服務方便性		4.341	0.861
	電子服務安全性		4.370	0.841
	電子服務足夠性		4.288	0.913
	電子服務交流渠道足夠性		4.296	0.908
績效信息	足夠性	4.314	4.347	0.840
	信息公佈的渠道		4.280	0.915
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.326	4.326	0.906
整體服務	整體服務滿意度	4.409	4.409	0.850

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.	Good (第一公證署)
2.	一戶通有進步及完善的空間 (第一公證署)
3.	:((第二公證署)
4.	等候時間長 (第二公證署)
5.	有時預約取籌後到現場還須等半小時以上, 希望可適時增加人手, 以疏導人潮。(第二公證署)
6.	部份流程可考慮優化。(第二公證署)
7.	辦理文件後保留籌號方便通知客戶(可否參考財政局營業稅科的做法)(第二公證署)
8.	Counter 燈著了, 做自己野做 20 幾分鐘先接新客! 實際驗筆跡都好慢! (海島公證署)

9.	有很多位是空的，但不開放，往往人多時令到市民等待 30 分鐘以上!!! (海島公證署)
10.	電子服務(25-29) 未用過 (海島公證署)
11.	AT LEAST MOTORBIKE HOURLY PARKING (物業登記局)
12.	希望有諮詢服務。(物業登記局)
13.	民事的咪嘈吵，希望可以改善。(物業登記局)
14.	請規定服務承諾，若利用電子渠道申請文件者，貴局都必須要遵守「服務承諾」，保障市民能適時取得文件。(商業及動產登記局)
15.	服務流程都很好! (民事登記局)
16.	希望一戶通也能申請到紙質的結婚證明 (民事登記局)
17.	因不知道丞仔的民事登記局不能申請婚前協定證明書，希望將來可以於離島加開此服務，謝謝。(民事登記局)
18.	如可以網上一戶通先申請付款，之後再提取更好。(民事登記局)
19.	服務流程都很好! (民事登記局)
20.	完美。(民事登記局)
21.	整體是滿意。(民事登記局)
22.	* 申請流程應在網頁上多加描述； * 申請是否需要填申請表等資料，沒有網頁上顯示，究竟是到達櫃檯才需要填，還是可預先自行填寫，並沒有清楚描述。(民事登記局)
23.	十分好。(民事登記局)
24.	希望有諮詢服務。(民事登記局)
25.	填寫的筆都壞的。(民事登記局)
26.	C 籌可以叫號快些就更好，因多次親眼看到，無其他市民排都要等半小時才叫號，本人早上及下午都使用過服務! (民事登記局)
27.	電子化服務更方便。(民事登記局)
28.	午飯時間 1:00-2:30，領取證明書 (已申請) 近乎只有一名職員工作，領籌等收費用了 25 分鐘，交費用了 5 分鐘，職員是友善的，但再要等約 30 分鐘才可領取證明書，基本上 1 小時完成 1 項工作。完全談不上效率! (民事登記局)
29.	建議身份證登記已婚或非已婚人士都同樣待遇，不需要太太出席辦理白卡！ 或者延長辦理白卡時限不止一個月之內。 請考慮一視同仁及市民便利。(民事登記局)
30.	More promotion on digital services. Overall, services are very good. (離島政府綜合服務中心)
31.	請增設英語翻譯服務，提供海外政府所需 (離島政府綜合服務中心)
32.	Great Experience, Thank you (離島政府綜合服務中心)
33.	網上是否能獲取關於具體什麼業務可到哪個點辦理 (eg 續期可在分局，更新要在總局)，有的信息常在現場辦理才知，會白跑一趟，謝謝! (政府綜合服務大樓)
34.	一戶通申請查屋紙，好多時申請唔到 (政府綜合服務大樓)

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.	預約時間不準時，需等待很久。(第一公證署)
2.	法律專業性不足，各服務人員法律認知不一，申請人很無助。(第一公證署)
3.	Only the automatic voice system, first number not very clear. (第一公證署)
4.	莫明娟小姐，服務市民非常細緻，解答問題非常清楚。(第二公證署)
5.	很滿意，和交通局對比，法務局已經很好，我比分數 80 分。(商業及動產登記局)
6.	OK。(商業及動產登記局)
7.	我覺得汽車轉名手續繁複。(商業及動產登記局)
8.	如果聯絡電話不需等太耐或繁忙的話，會更好。(商業及動產登記局)
9.	工作人員 XXX 工作十分慢！(商業及動產登記局)
10.	電子化 好多工作人員，但都要等好耐。(民事登記局)
11.	等候時間十分長，人員分配不夠好，物業登記局人員窗口太多，導致等候時間十分長。(民事登記局)
12.	希望可以快一點，不用久等。(民事登記局)
13.	望縮短等候時間，例：領取證明文件時間頗長。(民事登記局)
14.	完善。(民事登記局)
15.	100 分。(民事登記局)
16.	民事登記局可發結婚證但需要去身分證明局改婚姻狀況才可辦理 BB 白卡實在有點擾民，政府紀錄互通性不足，有待改善。(民事登記局)
17.	非常滿意。(民事登記局)
18.	快就可以。(民事登記局)
19.	本人欲申請（結婚）存檔文件之證明，用作遞交聲明「財產制度」之用。惟網上未能找到有關申請鍵，並只有電子檔，未有全文副本申請。親臨黑沙環服務大樓亦未果，因當初在水坑尾作「財產登記」，故又須到水坑尾辦理。(民事登記局)
20.	為響應環保及減少傳播疾病風險，問卷調查為何仍採用紙張，感覺很浪費。(民事登記局)
21.	貴局委派之講者十分專業，知識到位，貴局安排的參與人員對活動十分重視，亦十分投入活動當中，全場一百幾人由始至終全程參與，可見講座之影響力和吸引力，期待再次合作（法律推廣及公共關係廳）

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 55 則意見，當中有 15 個對本局服務或員工作出表揚，而其他較普遍的意見包括：

1. 反映等候時間太長；
2. 反映效率低及建議增加人手；
3. 針對一戶通及電子化提出建議；
4. 對配套設施提出建議；
5. 反映網站資訊的問題並提出建議；
6. 建議改善程序手續和優化流程。

人員服務方面，受訪者普遍持正面態度，表揚員工服務態度良好、專業有禮，但亦有反映員工服務效率慢。

環境及配套設施方面，有受訪者對叫籌系統提出意見，亦有個別受訪者希望能提供電單車位。

程序手續方面，受訪者主要針對等候時間長、工作效率低和優化流程提出意見，尤其針對等候時間長的意見有所增加。

服務資訊方面，有受訪者反映網站資訊的不足。

電子服務方面，多個受訪者對一戶通提出意見，並提出增加更多電子服務。

服務保證方面，有受訪者對電子證明的服務承諾提出意見。

服務整合方面，有受訪者反映部門間的互通性仍有改善之處。

受訪者沒有就績效信息方面給予意見。

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程序手續和電子服務。

跟進措施

受訪者主要反映輪候時間長及人手不足，法務局已於 2022 年填補因人員離職及退休而出現的空缺，並積極為人員作出培訓，從而舒緩登記及公證機關的人力資源問題，而為縮短輪候時間，法務局致力推出多元化的電子服務，希望市民習慣使用電子服務後，能減少親臨登記及公證機關辦理服務，從而減少人流，縮短輪候時間。

在電子服務方面，有助縮短輪候時間的電子服務包括登記公證服務現場輪候情況，讓市民實時看到各登記局及公證署的輪候情況；遠程取籌及預約服務讓市民提前取籌或直接預約服務時間，縮短現場輪候時間；網上申領書面報告（電子版）及登記證明（電子版）讓市民足不出戶即能取得所需的書面報告（電子版）和登記證明（電子版），如市民選擇網上申領登記證明（紙本），亦可省卻親臨申請的時間。

此外，法務局於 2022 推出多項便民的登記及公證服務，包括於商業登記訊息平台新增營業稅狀態、於公證查證平台新增私人公證員作出公證行為的查證服務，以及網上繳付登記費用及領取商業和物業登記副本服務。

在商業登記方面，為使商業登記訊息平台的資訊更為豐富，法務局與財政局合作，增加於該平台顯示財政局營業稅登記中商號沒有營運的資料，讓公眾了解在澳登記的公司的營業狀態。市民可以透過該平台免費即時取得已獲當局確認的最新商業登記訊息，包括公司的登記編號、所營事業、資本額及行政管理機關成員等，在充分保障利害關係人隱私的前提下，提高商業登記訊息的透明度。平台亦提供預查商業名稱服務，讓市民在辦理商業登記前，可預先在網上查詢已登記的商業名稱，從而了解擬採用的商業名稱是否符合法律規定，避免因申請的商業名稱不符合規定而耗費時間和金錢，同時省下親臨登記局申請商業名稱可予登記證明的步驟。

為簡化物業和商業登記的行政手續，法務局亦於 2022 年推出網上繳交商業和物業登記費用服務，讓市民在所申請的商業或物業登記完成後，可直接在網上作出繳費及下載相關登記副本，省卻多跑一趟到登記局的需要，達到行政便捷化和程序無紙化的目標。

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是輪候時間和電子服務。

法務局現時已推出的電子服務包括：商業登記訊息平台、公證查證平台、登記證明查證平台、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、確認登記證明（電子版）服務、網上繳付登記費用及領取商業和物業登記副本服務、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請普法講座服務。

為優化登記公證流程以及推動更多登記公證服務實現全程電子化，法務局正研究修訂登記公證範疇的相關法例，並開展重構登記公證系統的準備工作，與相關公共部門及實體實施數據互聯互通，使更多登記公證服務實現全程電子化，讓市民透過“一戶通”即可完成相關手續，簡便省時。

為此，法務局現正修改《民事登記法典》法案，擬就出生和死亡登記引入全程電子化措施，減少市民前往登記局及其他部門辦理相關手續的次數，同時簡化結婚和兩願離婚登記的申請程序，並容許線上提交相關登記申請，僅需於舉行結婚儀式或兩願離婚會議當天到場即可完成登記，全面提升服務效率。

法務局亦將推行《汽車登記制度》法案及《物業、商業登記及公證的電子化》法案。《汽車登記制度》將訂立新的汽車登記制度，簡化和減省不必要的汽車登記服務手續，並為實現汽車所有權的首次登記及轉讓登記全程電子化提供法律基礎，屆時市民可透過“一戶通”提交申請及網上繳費，待商業及動產登記局審批及完成登記後，即可經“一戶通”領取登記副本（登記摘錄），毋須前往登記局辦理，實現汽車登記服務“跑零次”的目標。

《物業、商業登記及公證的電子化》將在保障交易安全的原則下，對登記及公證範疇的相關法例作出修訂，為以電子方式作出登記及公證提供法律基礎，尤其容許線上提交不動產的取得、抵押及公司設立的登記申請，並簡化服務流程及減省不必要的公證手續，為市民提供更便捷的服務，同時營造更有利的營商環境。

此外，為進一步簡政便民，將明確由公共部門對其接收的相關表格或申請書等文件的

簽署以及副本的真偽進行核實，市民將不再需要往返公證機關辦理相關公證認定及認證繕本手續，節省時間和費用。

有關措施均可確實達到便民效果，將多項登記服務實現全程電子化的目標，又省卻市民到公證署辦理公證認定及認證繕本手續，便民之餘也有助減少登記及公證機關的人流，從而縮短輪候時間。

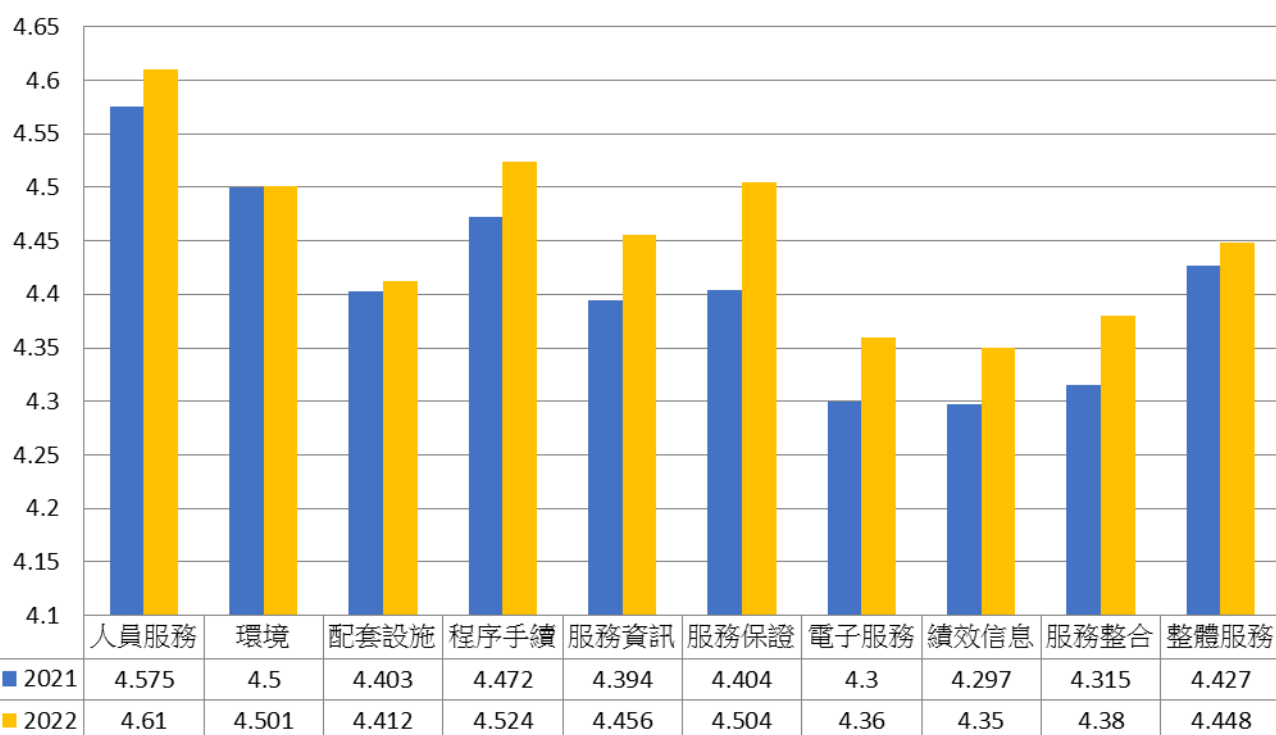
5. 滿意度調查趨勢分析

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 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	4.527	4.575	4.615	4.610
	專業程度	4.567		4.622	
	儀表外觀	4.602		4.652	
	服務態度	4.605		4.670	
環境	方便程度	4.484	4.500	4.498	4.501
	環境舒適度	4.515		4.504	
配套設施	硬件設備	4.398	4.403	4.403	4.412
	清晰指示	4.406		4.451	
	一般設施配套	4.388		4.388	
	支援性措施	4.358		4.349	
	場所安全性	4.466		4.471	
程序手續	流程順暢	4.436	4.472	4.495	4.524
	服務效率	4.430		4.488	
	服務效果	4.514		4.548	
	公平性	4.509		4.567	
服務資訊	足夠性	4.349	4.394	4.448	4.456
	取得資訊的便捷性	4.365		4.416	
	取得資訊的準確性	4.399		4.443	
	取得資訊的實用性	4.414		4.462	
	資訊的保密性	4.442		4.512	
服務保證	服務承諾全面性	4.418	4.404	4.535	4.504
	服務承諾指標明確性	4.400		4.511	
	服務承諾指標滿意度	4.434		4.532	
	表達意見的渠道	4.366		4.438	
電子服務	電子服務適切性	4.313	4.300	4.385	4.360
	電子服務方便性	4.322		4.380	
	電子服務安全性	4.328		4.389	
	電子服務足夠性	4.281		4.320	
	電子服務交流渠道足夠性	4.257		4.327	
績效信息	足夠性	4.321	4.297	4.368	4.350
	信息公佈的渠道	4.273		4.331	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.315	4.315	4.380	4.380
整體服務	整體服務滿意度	4.427	4.427	4.448	4.448

調查因素	2021	2021	與 2021 比較
人員服務	4.575	4.610	0.77%
環境	4.500	4.501	0.02%
配套設施	4.403	4.412	0.20%
程序手續	4.472	4.524	1.16%
服務資訊	4.394	4.456	1.41%
服務保證	4.404	4.504	2.27%
電子服務	4.300	4.360	1.40%
績效信息	4.297	4.350	1.23%
服務整合	4.315	4.380	1.51%
整體服務	4.427	4.448	0.47%

每個調查因素的滿意度



一般公共服務方面，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.02% 至 2.27%。

服務保證的升幅最大，達 2.27%，顯示市民對服務保證的滿意度有所提升，其次為服務整合，有 1.51% 的升幅。

環境的升幅最低，只有 0.02%，但其滿意度屬各因素中第二最高，達 4.501。

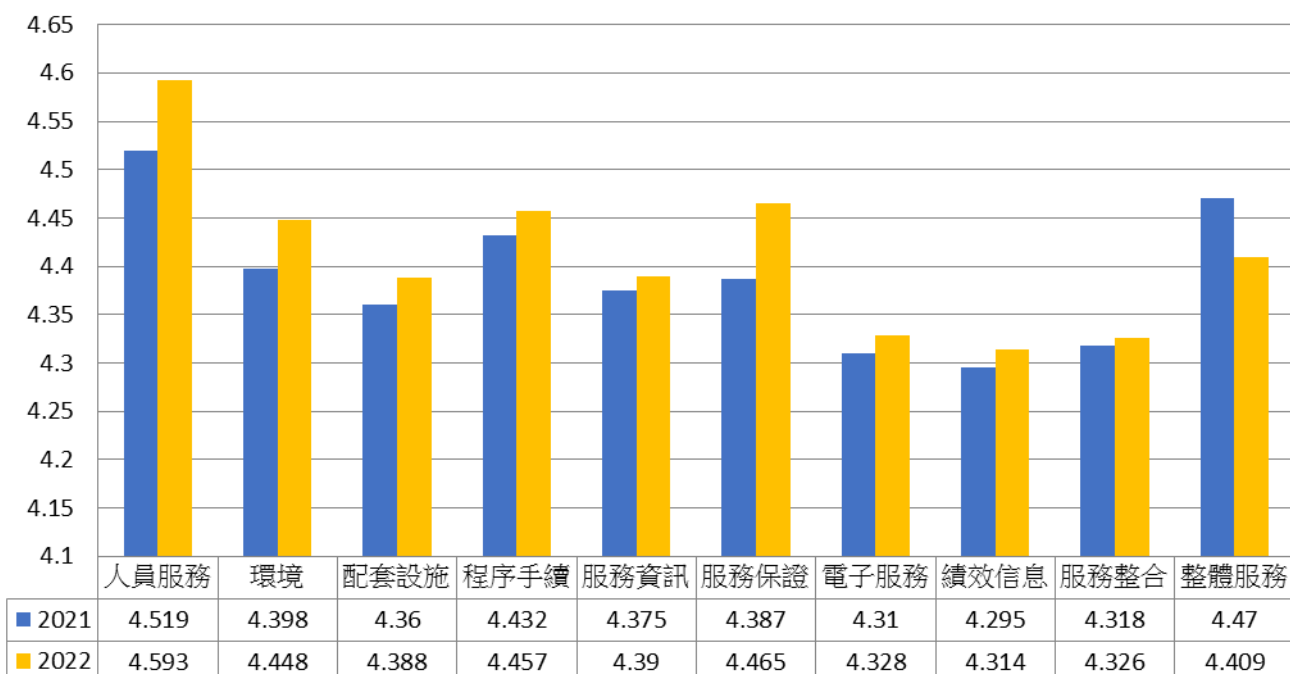
整體滿意度上升 0.47%，由 4.427 升至 4.448，處於高水平，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 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	4.471	4.519	4.578	4.593
	專業程度	4.532		4.562	
	儀表外觀	4.537		4.622	
	服務態度	4.535		4.613	
環境	方便程度	4.387	4.398	4.432	4.448
	環境舒適度	4.409		4.464	
配套設施	硬件設備	4.376	4.360	4.385	4.388
	清晰指示	4.338		4.414	
	一般設施配套	4.337		4.375	
	支援性措施	4.340		4.331	
	場所安全性	4.408		4.435	
程序手續	流程順暢	4.396	4.432	4.438	4.457
	服務效率	4.426		4.431	
	服務效果	4.456		4.462	
	公平性	4.449		4.497	
服務資訊	足夠性	4.337	4.375	4.372	4.390
	取得資訊的便捷性	4.350		4.369	
	取得資訊的準確性	4.366		4.373	
	取得資訊的實用性	4.371		4.400	
	資訊的保密性	4.450		4.437	
服務保證	服務承諾全面性	4.402	4.387	4.487	4.465
	服務承諾指標明確性	4.388		4.474	
	服務承諾指標滿意度	4.396		4.469	
	表達意見的渠道	4.362		4.431	
電子服務	電子服務適切性	4.299	4.310	4.346	4.328
	電子服務方便性	4.299		4.341	
	電子服務安全性	4.340		4.370	
	電子服務足夠性	4.306		4.288	
	電子服務交流渠道足夠性	4.307		4.296	
績效信息	足夠性	4.315	4.295	4.347	4.314
	信息公佈的渠道	4.275		4.280	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.318	4.318	4.326	4.326
整體服務	整體服務滿意度	4.470	4.470	4.409	4.409

調查因素	2021	2022	與 2021 比較
人員服務	4.519	4.593	1.64%
環境	4.398	4.448	1.14%
配套設施	4.36	4.388	0.64%
程序手續	4.432	4.457	0.56%
服務資訊	4.375	4.390	0.34%
服務保證	4.387	4.465	1.78%
電子服務	4.31	4.328	0.42%
績效信息	4.295	4.314	0.44%
服務整合	4.318	4.326	0.19%
整體服務	4.47	4.409	-1.36%

每個調查因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，除整體服務下跌 1.36%外，其餘各因素的滿意度均有所上升，升幅介於 0.19%至 1.78%。

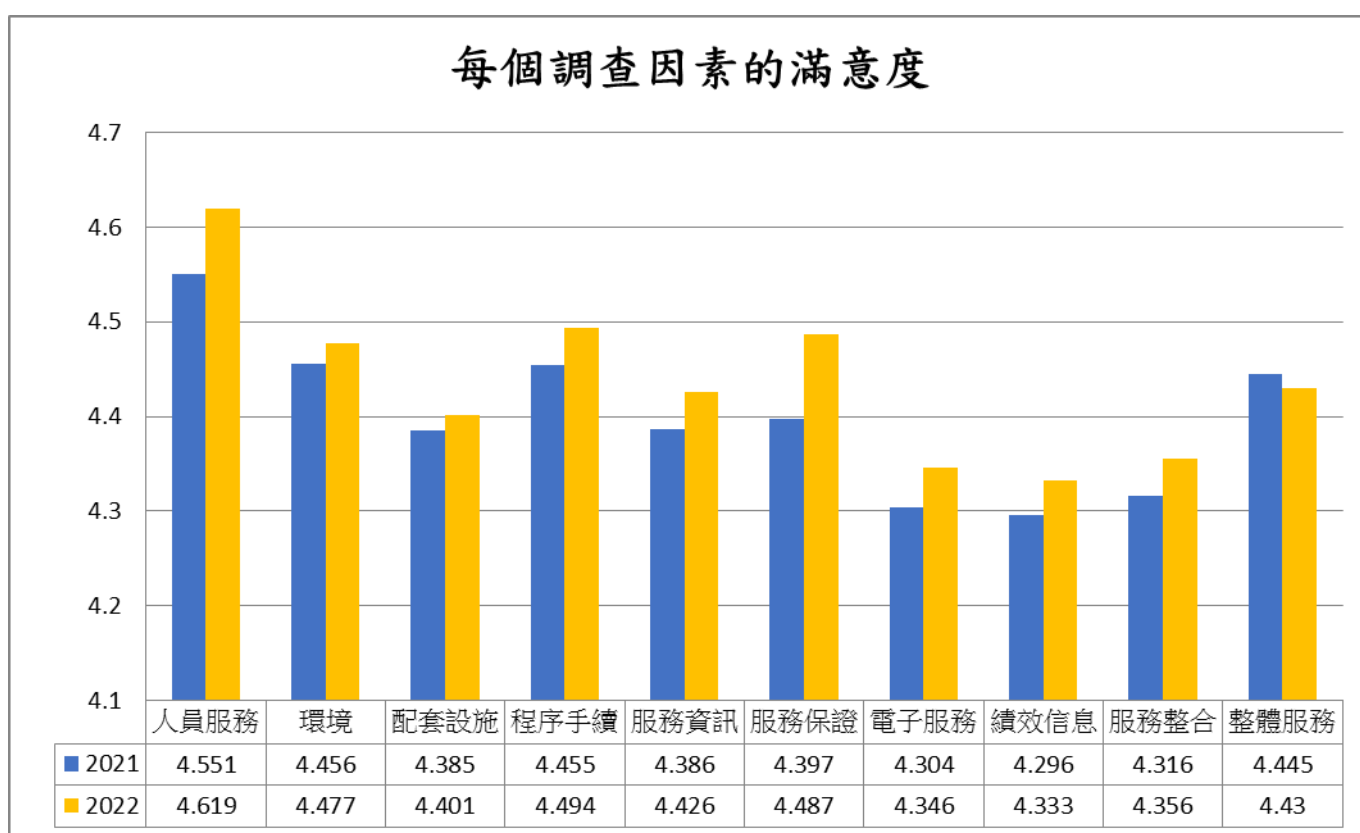
服務保證的升幅最大，達 1.78%，顯示市民對服務承諾的滿意度有所提升，其次為人員服務，有 1.64%的升幅。

整體服務的滿意度錄得 1.36%的跌幅，但滿意度持續高企，達 4.409，反映市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到十分滿意。

5.3 整體服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 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	4.503	4.551	4.598	4.619
	專業程度	4.552		4.595	
	儀表外觀	4.574		4.638	
	服務態度	4.575		4.645	
環境	方便程度	4.443	4.456	4.468	4.477
	環境舒適度	4.470		4.486	
配套設施	硬件設備	4.389	4.385	4.395	4.401
	清晰指示	4.377		4.434	
	一般設施配套	4.367		4.382	
	支援性措施	4.350		4.341	
	場所安全性	4.442		4.454	
程序手續	流程順暢	4.419	4.455	4.469	4.494
	服務效率	4.428		4.462	
	服務效果	4.489		4.509	
	公平性	4.483		4.535	
服務資訊	足夠性	4.344	4.386	4.414	4.426
	取得資訊的便捷性	4.358		4.395	
	取得資訊的準確性	4.385		4.411	
	取得資訊的實用性	4.396		4.434	
	資訊的保密性	4.446		4.478	
服務保證	服務承諾全面性	4.411	4.397	4.514	4.487
	服務承諾指標明確性	4.395		4.494	
	服務承諾指標滿意度	4.418		4.504	
	表達意見的渠道	4.364		4.435	
電子服務	電子服務適切性	4.307	4.304	4.368	4.346
	電子服務方便性	4.312		4.362	
	電子服務安全性	4.333		4.381	
	電子服務足夠性	4.291		4.306	
	電子服務交流渠道足夠性	4.278		4.313	
績效信息	足夠性	4.319	4.296	4.359	4.333
	信息公佈的渠道	4.274		4.308	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.316	4.316	4.356	4.356
整體服務	整體服務滿意度	4.445	4.445	4.430	4.430

調查因素	2021	2022	與 2021 比較
人員服務	4.551	4.619	1.49%
環境	4.456	4.477	0.47%
配套設施	4.385	4.401	0.36%
程序手續	4.455	4.494	0.88%
服務資訊	4.386	4.426	0.91%
服務保證	4.397	4.487	2.05%
電子服務	4.304	4.346	0.98%
績效信息	4.296	4.333	0.86%
服務整合	4.316	4.356	0.93%
整體服務	4.445	4.430	-0.34%



整體服務方面，除了整體服務稍微下跌 0.34%外，其餘各因素的滿意度均有所上升，升幅介於 0.36%至 2.05%。

服務保證的升幅最大，達 2.05%，其次為人員服務和電子服務，分別有 1.49%和 0.98%的升幅，反映市民對服務承諾、人員服務和電子服務的滿意度均有所提升。

整體服務的滿意度下跌 0.34%至 4.430 分，仍屬於高水平，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。