

民航局 2024年滿意度調查結果

一 調查簡介

1. 調查目的

為掌握服務對象對本局服務質素的意見，本局透過問卷方式為多項服務進行滿意度調查，冀透過和分析服務使用者意見反饋，持續優化服務水平及工作效率，提供更優質的公共服務。

2. 調查期間

2024年1月22日至2025年4月2日

3. 調查計劃簡介

是次調查主要透過預設問卷(標準化的問題及可量化的答案)收集受訪者的意見。

問卷設計方面主要分為封閉式及開放式問題，封閉式問題以選擇答案為評分基準，開放式問題則由服務對象自行發表意見及建議；滿意度的評分以5分為基準，1分表示非常不滿意，而5分則表示非常滿意，並預留“拒答/不適用”的選項，讓受訪者自由選擇作答。

是次調查合共收集到61份有效問卷，並根據服務性質(“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”)兩大類，作進一步分析及制作成2024年服務使用者滿意度調查報告。



二 調查結果

一般公共服務:

“一般公共服務”是指不涉及監督及審批元素的服務，本局的服務項目中只有2個是屬此類服務，分別為“回覆附加費備案”及“接收及轉介投訴”。

在“一般公共服務”意見調查中，共收回23份有效問卷，全部問卷皆屬“接收及轉介投訴”此項服務，評分結果如下:

一般公共服務			
回收有效問卷數			23
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	3.20	2.96
	服務態度		3.44
環境及配套設施	方便程度	3.69	3.23
	場所硬件及配套		4.16
程序手續	服務效率	3.09	3.09
服務保證	服務承諾全面性	3.08	3.08
整體服務滿意度			3.27

監督、審批及執法性公共服務:

“監督、審批及執法性公共服務”是指服務是需經過一定的條件審批或資格確認的。本局屬此類服務的項目共21個，詳見下表:



屬“監督、審批及執法性公共服務”的項目	
1. 核准來往澳門的航班	2. 駕駛員執照
3. 空中交通管制員執照	4. 飛行運行員執照
5. 考試申請	6. 危險品許可
7. 航空器出口認可證明書	8. 航空器的登記
9. 航空器適航證明書	10. 航空器通訊準照
11. MAR-66 航空器維修工程師執照	12. 航空器改裝及修理
13. MAR-145 維修單位之審批	14. 航空器噪聲證明書
15. MAR-147 維修培訓單位之審批	16. 空運經營人證書
17. 飛行模擬訓練裝置之使用審批	18. 申請影響飛行安全的活動
19. 機場設施使用證明書	20. 申請使用航空無線電頻率
21. 障礙物分析及審批	

在“監督、審批及執法性公共服務”意見調查中，本局合共收回38份有效問卷，評分結果如下：

監督、審批及執法性公共服務			
回收有效問卷數		38	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.60	4.58
	服務態度		4.61
環境及配套設施	方便程度	4.20	4.16
	場所硬件及配套		4.24
程序手續	服務效率	4.19	4.22
	手續便捷度		4.15



調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分
服務資訊	資訊的便捷度	4.26	4.13
	資訊的準確性		4.36
	資訊的詳實性		4.29
服務保證	服務承諾全面性	4.31	4.33
	服務承諾指標滿意度		4.29
績效信息	信息內容的足夠度	4.41	4.43
	信息發放的渠道		4.38
整體服務滿意度		4.33	

三 對調查結果及“普遍意見”的分析

是次調查結果顯示，以5分制計算(其中5分為非常滿意，1分為非常不滿意)。2024度“一般公共服務”的整體服務滿意度得分為3.27(代表滿意)，而“監督、審批及執法性的公共服務”的整體服務滿意度得分為4.33(代表十分滿意)。

本局所提供的服務當中，只有2項是屬於“一般公共服務”，其餘21項服務項目皆為“監督、審批及執法性的公共服務”，反映本局大部份的服務的性質是屬於“監督、審批及執法性的公共服務”。2024年度“監督、審批及執法性的公共服務”的六項調查因素，包括“人員服務”、“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”和“績效信息”的滿意度評分均高於4分(十分滿意)水平，反映服務使用者普遍滿意本局提供的監督、審批及執法性公共服務，且對人員服務和程序手續相對較滿意。

在2024年度調查中，未有發現服務使用者對本局的服務存在“普遍意見”。

四 改善措施

在推行服務電子化方面，本局秉持以服務量較大項目作為重點優先處理的原則，直至2023年底共計有5項服務提供電子申請。在2023年度的滿意度調查，存在服務對象希望本局增加電子化服務的普遍意見。為持續優化及改善服務質素，本局在2024年3月推出了“飛航人員執照管理線上平台”，實現各類考試及「MAR-66航空器維修工程師執照」的申請電子化，減少服務對象走訪次數。本局未來將繼續有序推出更多電子化服務，提升使用者的服務體驗。

五 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務:

調查因素	分項內容	2023		2024	
		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	3.19	3.05	2.96	3.20
	服務態度	2.90		3.44	
環境及配套設施	方便程度	3.23	2.78	3.23	3.69
	場所硬件及配套	2.33		4.16	
程序手續	服務效率	3.23	4.11	3.09	3.09
	手續便捷度	5.00		N/A	
服務資訊	資訊的詳實性	5.00	5.00	N/A	--
服務保證	服務承諾全面性	3.11	3.11	3.08	3.08

調查因素	2023	2024	與去年比較
人員服務	3.05	3.20	+0.15
環境及配套設施	2.78	3.69	+0.91
程序手續	4.11	3.09	-1.02
服務資訊	5.00	--	--
服務保證	3.11	3.08	-0.03
整體服務	3.61	3.27	-0.34



監督、審批及執法性公共服務:

調查因素	分項內容	2023		2024	
		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	4.49	4.51	4.58	4.60
	服務態度	4.53		4.61	
環境及配套設施	方便程度	4.01	3.72	4.16	4.20
	場所硬件及配套	3.43		4.24	
程序手續	服務效率	4.24	4.17	4.22	4.19
	手續便捷度	4.11		4.15	
服務資訊	資訊的便捷度	3.98	4.04	4.13	4.26
	資訊的準確性	4.08		4.36	
	資訊的詳實性	4.07		4.29	
服務保證	服務承諾全面性	4.00	3.99	4.33	4.31
	服務承諾指標滿意度	3.98		4.29	
電子服務	電子服務易用性	4.46	4.46	--	--
績效信息	信息內容的足夠度	3.65	3.76	4.43	4.41
	信息發放的渠道	3.87		4.38	

調查因素	2023	2024	與去年比較
人員服務	4.51	4.60	+0.09
環境及配套設施	3.72	4.20	+0.48
程序手續	4.17	4.19	+0.02
服務資訊	4.04	4.26	+0.22
服務保證	3.99	4.31	+0.32
電子服務	4.46	--	--
績效信息	3.76	4.41	+0.65
整體服務	4.09	4.33	+0.24

澳門特別行政區

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU



民航局

AUTORIDADE DE AVIAÇÃO CIVIL
CIVIL AVIATION AUTHORITY

在趨勢分析方面，“一般公共服務”的整體服務滿意度得分兩年大致相約，維持在3分以上；“監督、審批及執法性的公共服務”的整體服務滿意度連續兩年保持在 4 分以上的滿意水平，而在 2024 年六項調查因素的滿意度評分均較 2023年有所提升。

< 完 >