

# 法務局

## 2021 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 2021 年 11 月 15 日至 11 月 19 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		512		
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	4.575	4.527	0.691
	專業程度		4.567	0.648
	儀表外觀		4.602	0.614
	服務態度		4.605	0.667
環境	方便程度	4.500	4.484	0.675
	環境舒適度		4.515	0.667
配套設施	硬件設備	4.403	4.398	0.726
	清晰指示		4.406	0.749
	一般設施配套		4.388	0.726
	支援性措施		4.358	0.773
	場所安全性		4.466	0.685
程序手續	流程順暢	4.472	4.436	0.815
	服務效率		4.430	0.820
	服務效果		4.514	0.722
	公平性		4.509	0.687

服務資訊	足夠性	4.394	4.349	0.801
	取得資訊的便捷性		4.365	0.787
	取得資訊的準確性		4.399	0.759
	取得資訊的實用性		4.414	0.739
	資訊的保密性		4.442	0.751
服務保證	服務承諾全面性	4.404	4.418	0.710
	服務承諾指標明確性		4.400	0.726
	服務承諾指標滿意度		4.434	0.733
	表達意見的渠道		4.366	0.782
電子服務	電子服務適切性	4.300	4.313	0.791
	電子服務方便性		4.322	0.806
	電子服務安全性		4.328	0.781
	電子服務足夠性		4.281	0.822
	電子服務交流渠道足夠性		4.257	0.821
績效信息	足夠性	4.297	4.321	0.782
	信息公佈的渠道		4.273	0.794
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.315	4.315	0.801
整體服務	整體服務滿意度	4.427	4.427	0.727

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		382		
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	4.519	4.471	0.897
	專業程度		4.532	0.787
	儀表外觀		4.537	0.800
	服務態度		4.535	0.830
環境	方便程度	4.398	4.387	0.888
	環境舒適度		4.409	0.843
配套設施	硬件設備	4.360	4.376	0.865
	清晰指示		4.338	0.909
	一般設施配套		4.337	0.879
	支援性措施		4.340	0.908
	場所安全性		4.408	0.809

程序手續	流程順暢	4.432	4.396	0.919
	服務效率		4.426	0.910
	服務效果		4.456	0.845
	公平性		4.449	0.827
服務資訊	足夠性	4.375	4.337	0.883
	取得資訊的便捷性		4.350	0.881
	取得資訊的準確性		4.366	0.872
	取得資訊的實用性		4.371	0.872
	資訊的保密性		4.450	0.800
服務保證	服務承諾全面性	4.387	4.402	0.784
	服務承諾指標明確性		4.388	0.769
	服務承諾指標滿意度		4.396	0.785
	表達意見的渠道		4.362	0.815
電子服務	電子服務適切性	4.310	4.299	0.857
	電子服務方便性		4.299	0.873
	電子服務安全性		4.340	0.840
	電子服務足夠性		4.306	0.874
	電子服務交流渠道足夠性		4.307	0.887
績效信息	足夠性	4.295	4.315	0.836
	信息公佈的渠道		4.275	0.849
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.318	4.318	0.874
整體服務	整體服務滿意度	4.470	4.470	0.751

### 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.	分工過於仔細，對於初次辦理申請服務，會難以體驗便捷的服務。(第一公證署)
2.	很好。(第一公證署)
3.	Window 2 Tang Kuan Hang as a good employer & good character. Professional (第二公證署)
4.	可能需要思考如何讓電子服務更加電子化。(第二公證署)
5.	最好有熱水供應。(第二公證署)
6.	建議設置諮詢部門或專門諮詢電話，增加電話諮詢接線員。(第二公證署)
7.	找不到網上公證筆跡預約。(第二公證署)
8.	找不到網上預約服務。(第二公證署)

9.	請提供溫水。(第二公證署)
10.	櫃檯職員謙和有禮!(海島公證署)
11.	如果可以增加打印及影印附費功能會更好! 因時常要修改文件。(海島公證署)
12.	如可幫助影印 OR 改資料服務更完美。(海島公證署)
13.	11 號櫃檯霍小姐業務熟悉,服務態度非常好!非常滿意!!(海島公證署)
14.	一戶通取號系統不穩定,取號後查詢二維碼錯誤。(海島公證署)
15.	接受服務時對方熱誠,交流之中非常開心。(物業登記局)
16.	服務態度好,專業,問的問題都可以完美解決。(物業登記局)
17.	完成速度快,準確。(物業登記局)
18.	NEEDS CARPARKING. (物業登記局)
19.	身份證明局大部分的證已於自助服務機供市民申請,請貴局加強工作,局長不要偷懶,不作為!(民事登記局)
20.	唔明申請要等成個鐘,入要等半小時,尤其 X 號窗有位新職員,態度惡劣,做事超慢!入左又要等半小時。後面簽名蓋印的官員在打手機也不簽發,讓市民方便!如此公務員實在要再培訓。高薪?準呀!(民事登記局)
21.	民事登記辦理速度太慢,只是申請女結婚證明或出生證明都需要半小時以上,明明只印好出來,但職員不肯蓋印。(民事登記局)
22.	希望櫃檯職員向市民展示姓名及認識的語言,而不是借 D 意收埋名片或不展示。 新派的 X 號櫃檯同事辦事效率欠佳,比其他同事慢。 發出證明書可即時簽名及給領事,而不是收集所有資料,固定等待 20-30 MIN 後才 一次性簽署。(民事登記局)
23.	前台職員一名女仕態度惡劣,工作效率非常慢,未有達至高效便市民的服務承諾, 作為市民坦言對民事登記局服務感到極大失望,難以明白為何市民公僕竟讓大眾辦 理服務時深感難受。(民事登記局)
24.	都非常滿意。(民事登記局)
25.	員工服務態度良好。(政府綜合服務大樓)
26.	方便,服務好。(政府綜合服務大樓)
27.	服務員工態度良好,耐心解答疑問。 但場內籌號聲音時大時細,容易造成混亂。 (政府綜合服務大樓)
28.	工作人員態度良好,very helpful. (政府綜合服務大樓)
29.	大堂公關支援不足,指示不清。(政府綜合服務大樓)
30.	商業及動產登記局的服務種類希望可以跟水坑尾公共行政大樓的商業及動產登記局 一樣。(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.	服務效率高，態度好！（第二公證署）
2.	解釋非常清楚，感激特區政府。（第二公證署）
3.	服務效率高，態度好！（第二公證署）
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 致電問永遠語速快，用詞深，聽不明白，不夠詳盡，文件不齊又重來。</li> <li>● 希望手續可以網上申請便完成，不用跑來久候。</li> </ul> （第二公證署）
5.	非常滿意。（第二公證署）
6.	辨理窗口不多，等候辨理時間有點長。（海島公證署）
7.	需做認證繕本時需先到另一櫃台交費買表格，填寫完再到另一財政局櫃台交費，才可到公證處櫃台處理申請認證繕本，跑幾個櫃台加填寫表格很花時間，望能簡化流程。（海島公證署）
8.	陸嘉勁服務市民超級用心。 對新開立公司的股東，耐心解釋手續，循循友善，印象良好，公務員的榜樣。（海島公證署）
9.	希望可增裝一台影印機可給予市民使用於影印。 讚揚陸嘉勁先生工作快手，有效率。（海島公證署）
10.	希望能加裝兩至三台電腦及打印機。 特別讚揚員工陸嘉勁的工作態度認真及上心，快手，專業。（海島公證署）
11.	可優化步驟便利市民。（民事登記局）
12.	等待時間太長，等 7 個號等了一個小時。（民事登記局）
13.	希望縮短流程，優化成一次性流程，就 <b>Perfect</b> 啦！（民事登記局）
14.	一戶通 APP 不能很好改預約時間。（民事登記局）
15.	未能在一戶通作出申請結婚登記，一戶通內未有解釋何原因。（民事登記局）
16.	希望離婚和結婚登記可考慮分開地方處理。（民事登記局）
17.	服務態度差，工作效率慢。（民事登記局）
18.	民事登記局前台職員其中有一位坐 X 號台的女士，態度非常惡劣，做事非常慢又發脾氣，不是方便市民，薪高糧準，還用這態度。私人機構肯定炒，另外申請後必須等半小時，明明出了證明，不立即交給市民，費解。（民事登記局）
19.	<b>Good!</b> （民事登記局）

### 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 49 則意見，當中有 20 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. 反映電子服務問題及提出建議；
2. 反映效率低及不滿員工態度；
3. 對配套設施提出建議；
4. 建議改善程序手續和優化流程。

人員服務方面，受訪者普遍持正面的態度，表揚員工服務態度良好、專業有禮和服務效率高等，但亦有不滿員工服務態度欠佳和效率慢的意見。

環境及配套設施方面，有受訪者建議提供溫水和影印服務，亦有個別受訪者希望能提供車位。

程序手續方面，受訪者主要針對工作效率低、優化流程和工作分配提出意見，而反映輪候時間過長的意見比往年大幅減少。

電子服務方面，多個受訪者反映一戶通取號系統不穩定、找不到網上預約服務、難以更改預約時間等問題，並建議增設更多電子服務和自助服務機。

受訪者沒有就服務資訊、服務保證、績效信息及服務整合方面給予意見。

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電子服務和環境設施。

#### 跟進措施

受訪者針對登記公證部門輪候情況的意見大幅減少，反映法務局近年積極推出電子服務對改善輪候情況確有成效。

電子服務方面，法務局繼續推出多元化的電子服務，滿足市民需求之餘，亦為市民提供更便捷的體驗。於 2021 年，法務局在 1 月推出商業登記訊息平台，2 月推出物業登記證明（電子版）及商業登記證明（電子版）確認服務，又於 10 月推出登記證明查證平台及公證查證平台服務。

商業登記訊息平台讓市民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，為粵港澳大灣區投資營商提供便利條件。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。

法務局在已設立的網上申領電子證明服務的基礎上，推出物業登記和商業登記電子證明的確認服務，以便在電子證明所載的登記資料沒有任何變動的情況下，市民可透過法務局網站或“一戶通”手機應用程式為已領取的電子證明辦理電子確認續期，推行一鍵核實，達致網上申領登記證明全程電子化，實現市民“申領登記文件跑零次”的目標。

民事、商業、動產及物業登記證明查證平台和公證查證平台服務方便使民查證由各登記局和公共公證機關發出的登記證明和公證文件的真實性，防止違法行為，保障交易安全，促進相關民商事活動的順利開展。

服務資訊方面，法務局於 2021 年推出多個商業登記服務圖文包，並重新整理商業登記申請表的範本，為市民提供更清晰便捷的資訊。

配套設施方面，雖然有受訪者建議法務局提供熱水，但基於安全理由，只能提供常溫水，至於增設影印機的建議，登記公證部門現時會為市民就申請服務的所需文件提供影印服務。

優化流程方面，法務局不斷檢視工作流程，並將對登記公證範疇的相關法律法規進行整體性的檢討修訂，優化登記公證流程，在保障法律交易安全的原則下，以程序的電子化和現代化、便民利商為目標，提升登記公證服務的質素和效率。

對於受訪者反映人員服務的不滿，法務局持續關注員工的工作表現和服務態度，並會加強對員工的專業培訓和接待技巧培訓工作，從而提高員工的服務質素。

#### **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、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。

為簡化物業和商業登記的行政手續，法務局亦將推出網上發出物業和商業登記副本及網上支付服務，市民在完成辦理商業登記後，可直接在網上支付所需費用，並在網上獲取登記的電子副本，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。

此外，建議法務局推出更全面的電子化服務，例如建立商業登記輔助平台，除為市民提供商業登記申請文件的範本外，亦可讓市民透過在平台輸入資料，自動生成用作辦理商業登記的文件，省卻市民在撰寫有關文件時的麻煩，而透過市民在平台輸入的申請資料，亦可加快登記申請的審批流程。

最後，建議優先重構登記及公證相關的資訊系統，使日常作業流程更為自動化和數據化，以提升整體登記及公證的服務效率，並在修訂登記公證制度時，對於一些共通的規範登記手續事宜，優先引入簡化相關手續流程及電子化的規定，以進一步便利民生和配合服務電子化的需求。



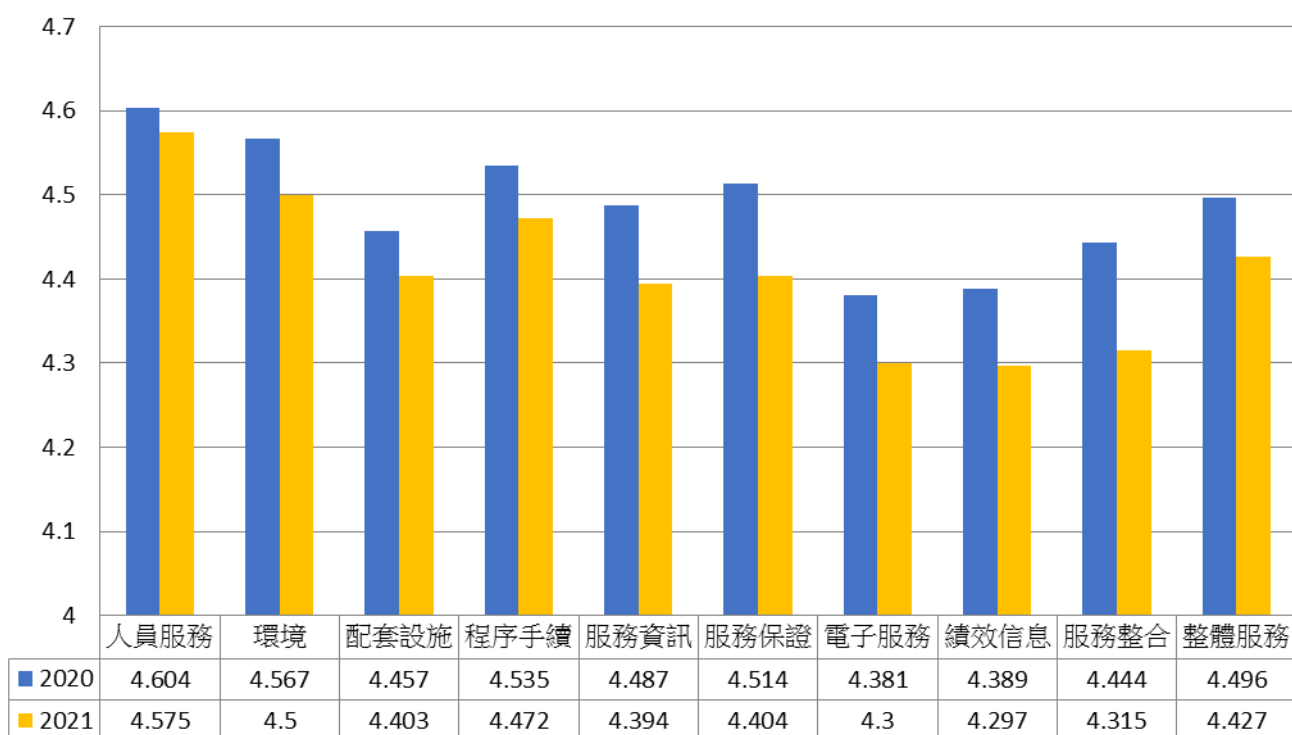
## 5. 滿意度調查趨勢分析

### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020年		2021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	4.559	4.604	4.527	4.575
	專業程度	4.599		4.567	
	儀表外觀	4.624		4.602	
	服務態度	4.635		4.605	
環境	方便程度	4.534	4.567	4.484	4.500
	環境舒適度	4.600		4.515	
配套設施	硬件設備	4.444	4.457	4.398	4.403
	清晰指示	4.448		4.406	
	一般設施配套	4.421		4.388	
	支援性措施	4.427		4.358	
	場所安全性	4.543		4.466	
程序手續	流程順暢	4.520	4.535	4.436	4.472
	服務效率	4.502		4.430	
	服務效果	4.558		4.514	
	公平性	4.560		4.509	
服務資訊	足夠性	4.455	4.487	4.349	4.394
	取得資訊的便捷性	4.460		4.365	
	取得資訊的準確性	4.486		4.399	
	取得資訊的實用性	4.483		4.414	
	資訊的保密性	4.553		4.442	
服務保證	服務承諾全面性	4.528	4.514	4.418	4.404
	服務承諾指標明確性	4.531		4.400	
	服務承諾指標滿意度	4.516		4.434	
	表達意見的渠道	4.482		4.366	
電子服務	電子服務適切性	4.391	4.381	4.313	4.300
	電子服務方便性	4.419		4.322	
	電子服務安全性	4.413		4.328	
	電子服務足夠性	4.344		4.281	
	電子服務交流渠道足夠性	4.336		4.257	
績效信息	足夠性	4.401	4.389	4.321	4.297
	信息公佈的渠道	4.377		4.273	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.444	4.444	4.315	4.315
整體服務	整體服務滿意度	4.496	4.496	4.427	4.427

調查因素	2020	2021	與 2020 比較
人員服務	4.604	4.575	-0.63%
環境	4.567	4.500	-1.47%
配套設施	4.457	4.403	-1.21%
程序手續	4.535	4.472	-1.39%
服務資訊	4.487	4.394	-2.07%
服務保證	4.514	4.404	-2.44%
電子服務	4.381	4.300	-1.85%
績效信息	4.389	4.297	-2.10%
服務整合	4.444	4.315	-2.90%
整體服務	4.496	4.427	-1.53%

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下跌，跌幅介乎 0.63% 至 2.90%。雖然滿意度有所下跌，但全部處於滿意水平。

服務整合的跌幅最大，達 2.90%，顯示市民對跨部門程序優化／一窗式服務的滿意度有所減退，其次為服務保證，有 2.44% 的跌幅。

人員服務的跌幅最低，只有 0.63%，而其滿意度在各因素中亦是最高的，達 4.575，反映市民對員工服務最為滿意。

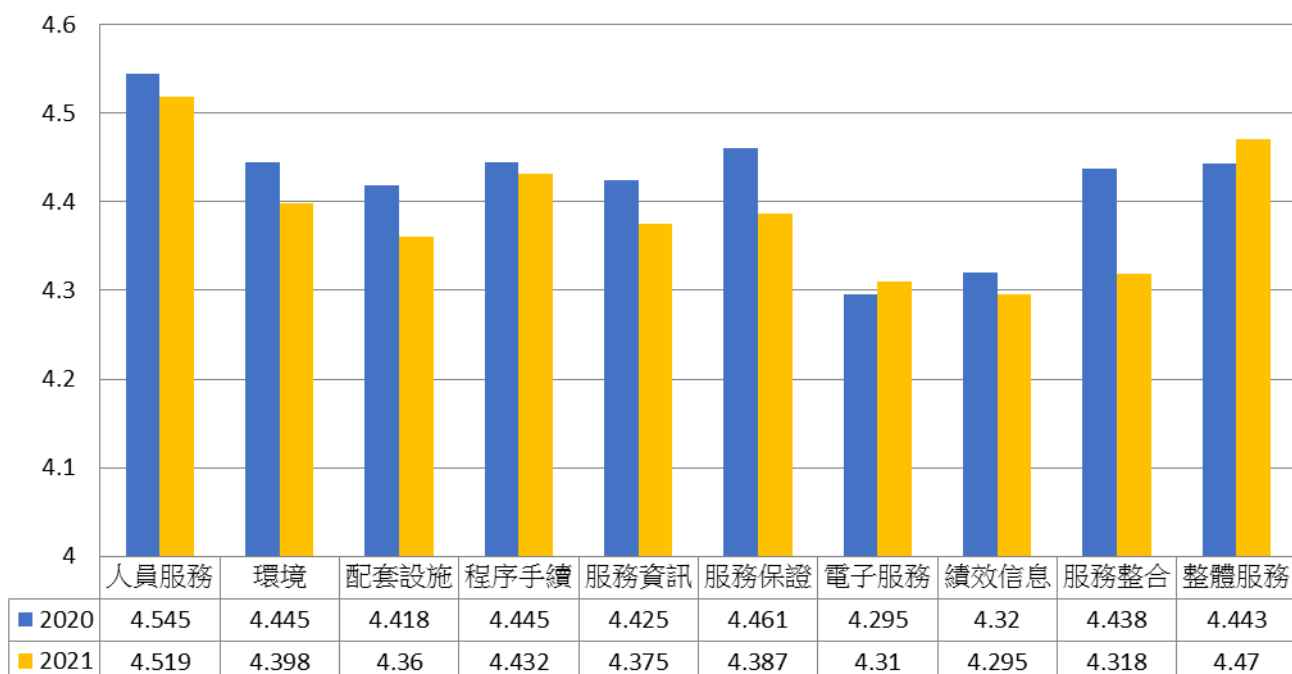
整體滿意度下跌 1.53%，由 4.496 跌至 4.427，但仍處理高水平，反映市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

## 5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020年		2021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	4.506	4.545	4.471	4.519
	專業程度	4.562		4.532	
	儀表外觀	4.562		4.537	
	服務態度	4.552		4.535	
環境	方便程度	4.442	4.445	4.387	4.398
	環境舒適度	4.448		4.409	
配套設施	硬件設備	4.396	4.418	4.376	4.360
	清晰指示	4.420		4.338	
	一般設施配套	4.380		4.337	
	支援性措施	4.395		4.340	
	場所安全性	4.499		4.408	
程序手續	流程順暢	4.411	4.445	4.396	4.432
	服務效率	4.425		4.426	
	服務效果	4.485		4.456	
	公平性	4.461		4.449	
服務資訊	足夠性	4.409	4.425	4.337	4.375
	取得資訊的便捷性	4.389		4.350	
	取得資訊的準確性	4.419		4.366	
	取得資訊的實用性	4.414		4.371	
	資訊的保密性	4.495		4.450	
服務保證	服務承諾全面性	4.493	4.461	4.402	4.387
	服務承諾指標明確性	4.460		4.388	
	服務承諾指標滿意度	4.467		4.396	
	表達意見的渠道	4.423		4.362	
電子服務	電子服務適切性	4.348	4.295	4.299	4.310
	電子服務方便性	4.289		4.299	
	電子服務安全性	4.343		4.340	
	電子服務足夠性	4.240		4.306	
	電子服務交流渠道足夠性	4.254		4.307	
績效信息	足夠性	4.339	4.320	4.315	4.295
	信息公佈的渠道	4.301		4.275	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.438	4.438	4.318	4.318
整體服務	整體服務滿意度	4.443	4.443	4.470	4.470

調查因素	2020	2021	與 2020 比較
人員服務	4.545	4.519	-0.57%
環境	4.445	4.398	-1.06%
配套設施	4.418	4.36	-1.31%
程序手續	4.445	4.432	-0.29%
服務資訊	4.425	4.375	-1.13%
服務保證	4.461	4.387	-1.66%
電子服務	4.295	4.31	0.35%
績效信息	4.320	4.295	-0.58%
服務整合	4.438	4.318	-2.70%
整體服務	4.443	4.47	0.61%

每個調查因素的滿意度



監督、審批及執法性公共服務方面，電子服務和整體服務的滿意度高於 2020 年的滿意度，升幅分別為 0.35% 及 0.61%，其餘各因素的滿意度均有所下跌，跌幅介於 0.29% 至 2.70%。

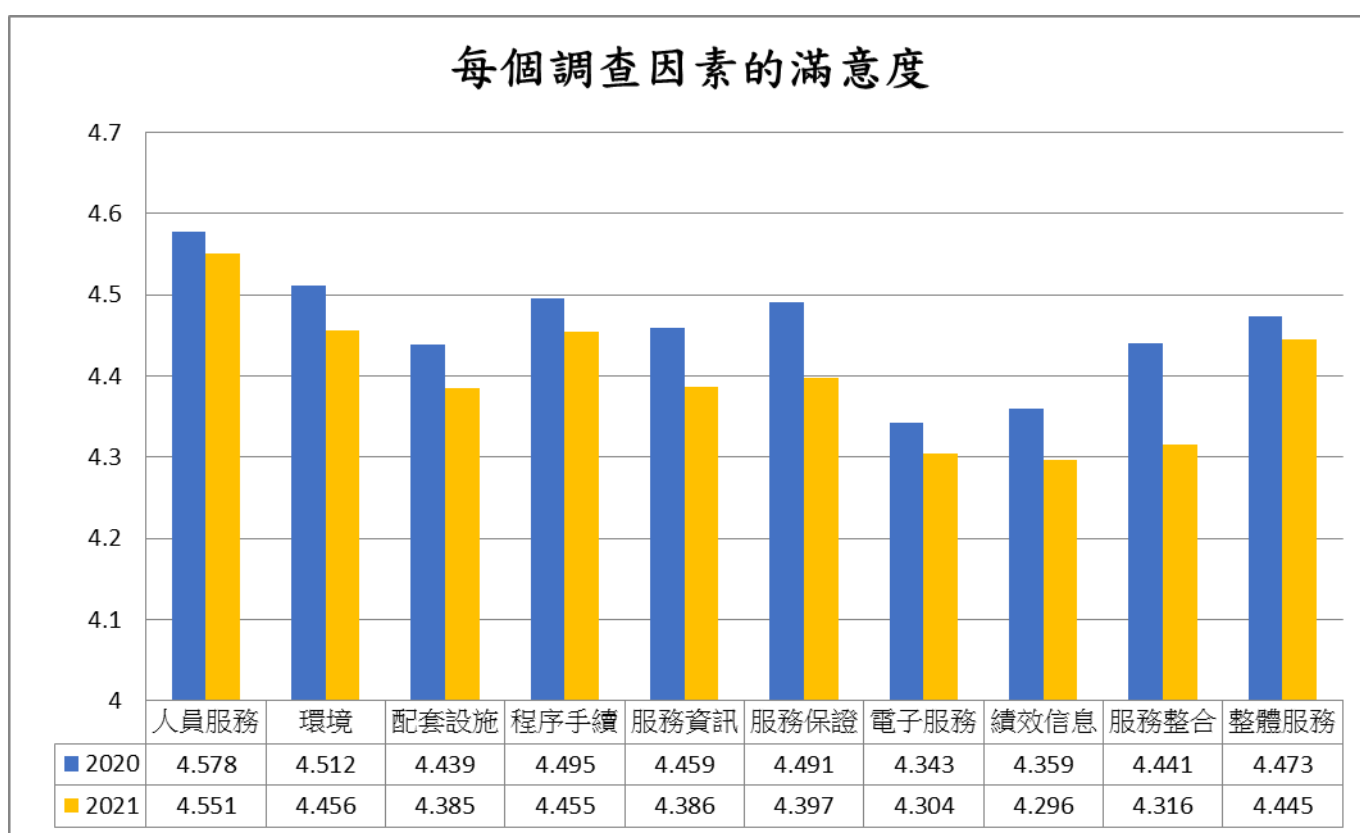
服務整合的跌幅最大，達 2.70%，顯示市民對跨部門程序優化／一窗式服務的滿意度有所減退，其次為服務保證，有 1.66% 的跌幅。

整體服務的滿意度錄得 0.61% 的升幅，達 4.47，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	2020年		2021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	4.535	4.578	4.503	4.551
	專業程度	4.582		4.552	
	儀表外觀	4.593		4.574	
	服務態度	4.597		4.575	
環境	方便程度	4.492	4.512	4.443	4.456
	環境舒適度	4.532		4.470	
配套設施	硬件設備	4.422	4.439	4.389	4.385
	清晰指示	4.436		4.377	
	一般設施配套	4.402		4.367	
	支援性措施	4.413		4.350	
	場所安全性	4.523		4.442	
程序手續	流程順暢	4.471	4.495	4.419	4.455
	服務效率	4.467		4.428	
	服務效果	4.525		4.489	
	公平性	4.515		4.483	
服務資訊	足夠性	4.434	4.459	4.344	4.386
	取得資訊的便捷性	4.428		4.358	
	取得資訊的準確性	4.456		4.385	
	取得資訊的實用性	4.452		4.396	
	資訊的保密性	4.527		4.446	
服務保證	服務承諾全面性	4.513	4.491	4.411	4.397
	服務承諾指標明確性	4.500		4.395	
	服務承諾指標滿意度	4.494		4.418	
	表達意見的渠道	4.456		4.364	
電子服務	電子服務適切性	4.372	4.343	4.307	4.304
	電子服務方便性	4.362		4.312	
	電子服務安全性	4.382		4.333	
	電子服務足夠性	4.298		4.291	
	電子服務交流渠道足夠性	4.300		4.278	
績效信息	足夠性	4.374	4.359	4.319	4.296
	信息公佈的渠道	4.344		4.274	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.441	4.441	4.316	4.316
整體服務	整體服務滿意度	4.473	4.473	4.445	4.445

調查因素	2020	2021	與 2020 比較
人員服務	4.578	4.551	-0.59%
環境	4.512	4.456	-1.24%
配套設施	4.439	4.385	-1.22%
程序手續	4.495	4.455	-0.89%
服務資訊	4.459	4.386	-1.64%
服務保證	4.491	4.397	-2.09%
電子服務	4.343	4.304	-0.90%
績效信息	4.359	4.296	-1.45%
服務整合	4.441	4.316	-2.81%
整體服務	4.473	4.445	-0.63%



整體服務方面，各因素的滿意度均有所下跌，跌幅介於 0.59% 至 2.81%，其中服務整合的跌幅最大，達 2.81%，其次為服務保證和服務資訊，分別有 2.09% 和 1.64% 的跌幅。

人員服務的跌幅最小，為 0.59%，而其滿意度是各因素中最高的，反映市民普遍對人員服務感到滿意。

整體服務的滿意度下跌 0.63% 至 4.445 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。