



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

## 關於立法會黃浩彪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2026 年 5 月 7 日第 0574/GSG/SAAL/2026 號公函轉來黃浩彪議員於 2026 年 4 月 29 日提出，行政長官辦公室於 2026 年 5 月 8 日收到之書面質詢，答覆如下：

### 一、關於質詢第一點內容

由於各部門的服務對象和性質各異，單一市民服務滿意度的橫向對比，無法科學反映及評估各部門的績效表現。因此，特區政府現行的績效評審機制，通過設定有關公眾滿意度、服務支援、簡化流程、電子化等一系列指標，由公共服務及組織績效評審委員會（下稱“評審委員會”）開展評審並提出改善建議，協助各部門檢視自身過往績效表現，強化內部改進動力，推動實現持續自我完善。

公眾滿意度是評審制度的重要指標之一，評審委員會已制訂《收集服務對象意見機制》指引，統一規範各部門開展滿意度調查的要求，包括調查原則、方式、項目、抽樣、數據分析及改善措施等內容，確保各部門科學掌握服務對象的意見，並作為優化服務的依據，同時評審委員會持續跟進部門改善措施的落實情況，進一步提升公共服務水平。

行政公職局正推進市民意見處理機制改革，目的是要構建科學規範、高效運轉的市民意見處理機制，提升意見處理效率。未來市



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

民意見處理的成效和滿意度將納入部門績效評審指標，推動各部門主動重視、積極回應市民訴求。

關於質詢中提及公職局滿意度調查問卷事宜，2025年調查目標問卷數為383份，實際收回264份，回收率近七成。其中監督審批及執法性公共服務類問卷回收量偏低，該類問卷主要涉及綜合能力評估開考的滿意度，經分析主要原因是在調查期間未有舉行開考，且有使用者掃描問卷二維碼後沒有完成填寫。公職局已採取改進措施，包括延長回收問卷的時間、增加填寫問卷提示等，以提高問卷回收量。

## 二、關於質詢第二點內容

根據《收集服務對象意見機制》指引，各部門須定期進行滿意度調查，對比過去數據，以及趨勢分析並製作報告，若滿意度下降，須在報告中說明原因及擬採取的改善措施，相關報告需於部門網站公開發佈。另外，行政公職局在推動部門重組過程中，會一併檢視部門的職能缺位、重疊及流程優化等問題，透過組織重組與職能優化，提升部門運作效能，更好回應社會訴求。

## 三、關於質詢第三點內容

特區政府高度重視績效評審結果的運用，評審委員會定期對各部門進行績效評審，並提出的改善意見，有關報告亦會送呈部門的監督實體。各部門須根據意見制訂相應的行動計劃，由評審委員會



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

持續跟進執行情況，相關成效亦會納入下一輪績效評審範圍，並反映在後續的評審報告中，藉此促進部門持續改善服務質素。

此外，根據《領導及主管人員通則的基本規定》及《澳門公共行政工作人員通則》的規定，行政公職局在依法就部門領導或主管人員的委任發表意見時，會將其所在部門或附屬單位的績效表現納入考慮因素，進一步強化績效評審結果的運用。

局長 梁穎妍