

澳門特區政府施政滿意度 調查報告

2010 年 12 月



澳門新視角學會
Associação de Nova Visão de Macau
Association of Macao New Vision

目錄

摘要	2
第一部分 前言	3
第二部分 調查報告	4
一、對本屆政府一年來整體表現是否滿意	4
二、對一年來政府各施政領域的表現是否滿意	5
三、對特首的支持度評分	9
四、對各位司長的支持度評分	9
五、對政府一年來具體工作的滿意度	10
（一）民生範疇	10
（二）經濟範疇	16
（三）區域合作	18
（四）行政範疇	21
（五）社會福利	25
（六）其他方面	27
（七）小結	29
第三部分 受訪者資料	31
二、受訪者年齡分佈	32
三、受訪者教育程度分佈	32
四、受訪者職業分佈	33
五、受訪者收入分佈	34
第四部分 總結與分析	35
一、對一年來政府表現的整體滿意度	35
二、各施政領域滿意度	36
三、特首和司長支持度評分	40
四、具體政策滿意度	41

摘要

對政府一年來的整體表現，大多數（55%）認為一般或沒有意見，滿意和非常滿意的（22%）比不滿意和非常不滿意的（21%）僅高出一個百分點。顯示受訪者對政府的整體滿意度一般。

與半年前相比，非常滿意（7.67%）和非常不滿意（8.53%）的比例都有較大幅度下降（分別下降到 2.42%和 1.04%），不滿意和滿意以及一般/無意見的比例都有所提高，顯示極端評價相對減少。概括而言，正面評價（非常滿意和滿意）和負面評價（非常不滿意和不滿意）都有所下降，只是正面評價下降更多（近 5 個百分點），負面評價下降較少（1 個百分點），值得政府注意。而中性評價上升較多（4 個百分點），顯示更多受訪者從滿意和不滿意變為一般和沒有意見。

從各施政領域滿意度來看，滿意百分比從高到低依次是保安 45%、社會文化 43%、經濟財政 30%、行政法務 19%和運輸工務領域 18%。與半年前相比，保安和社會文化領域滿意的百分比都有所提高，而行政法務和經濟財政領域滿意的百分比有所下降，運輸工務領域的滿意度百分比基本沒變。從相對排名來看，保安領域滿意度從第三名上升到第一名，社會文化和經濟財政領域的滿意度順次變為第二和第三名，而行政法務和運輸工務領域的滿意度維持在最後兩名。

特首和五位司長的支持度評分分別是：行政長官 53.4、行政法務司 49.4、經濟財政司 57.2、保安司 59.0、社會文化司 61.5、運輸工務司 55.5。如果與半年前相比，特首與行政法務司的支持度評分有所下降，保安司與社會文化司的支持度評分有所提高，而經濟財政司和運輸工務司的支持度評分幾乎沒有變化。

對一年來政府具體的政策實施來講，滿意和非常滿意的百分比最高的幾項是 1) 建設澳門館、德成按參加上海世博 62.86%；2) 確定在橫琴建設澳大新校區 59.75%；3) 各項稅費減免和補貼 59.52%和 4) 教育政策方面 54.68%等。滿意和非常滿意的比例最低的是 1) 住房安居方面 12.91%、2) 舊區重整方面 15.91%、3) 交通改善方面 19.38%和 4) 政務公開方面 21.45%。而且這四項加上環保節能方面的政策是純滿意

度（即非常滿意和滿意的百分比減去非常不滿意和不滿意的百分比）是負數的五項政策，顯示受訪者對此五項政策的滿意度較差。

第一部分 前言

到 2010 年 12 月 19 日，新一屆澳門特區政府就任剛好一年。市民對新政府的主觀印象如何，既是對新一屆政府上任以來的一個外部評價，也可以作為政府未來改進施政的一個參考。為此，澳門新視角學會特選擇在此時通過問卷調查，瞭解市民對新一屆政府各方面施政的滿意度。

本調查研究的主要目的如下：

- 1、 瞭解市民對新一屆特區政府的總體施政滿意度；
- 2、 瞭解市民對各施政領域的滿意度；
- 3、 瞭解市民對特首及各司長的支持程度；
- 4、 瞭解市民對政府一些具體政策的滿意度；
- 5、 為有關機構的決策提供參考建議。

此次調查由澳門新視角學會在 2010 年 12 月 15-17 日採用 CATI 系統進行了電話問卷調查，成功訪問到 867 位 18 歲以上的澳門市民，在 95%的置信水平下，允許有不超過 3.4%的統計誤差。以下是調查的結果。

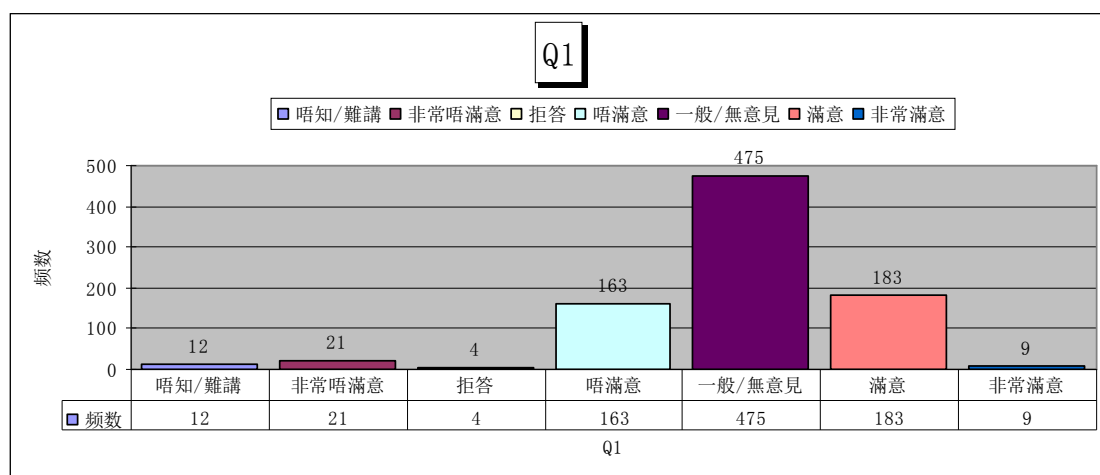
第二部分 調查報告

一、對本屆政府一年來整體表現是否滿意

結果顯示，超過一半的受訪者表示一般或無意見，滿意的有 21%，不滿意的有 19%，非常滿意和非常不滿意的分別有 1%和 2%，整體來講，滿意比不滿意的僅僅高出約 1 個百分點，值得政府深思。參見下表：

Q1.	頻數	百分比
唔知/難講	12	1.38%
非常唔滿意	21	2.42%
拒答	4	0.46%
唔滿意	163	18.80%
一般/無意見	475	54.79%
滿意	183	21.11%
非常滿意	9	1.04%

以圖來看更為直觀，參見下圖：



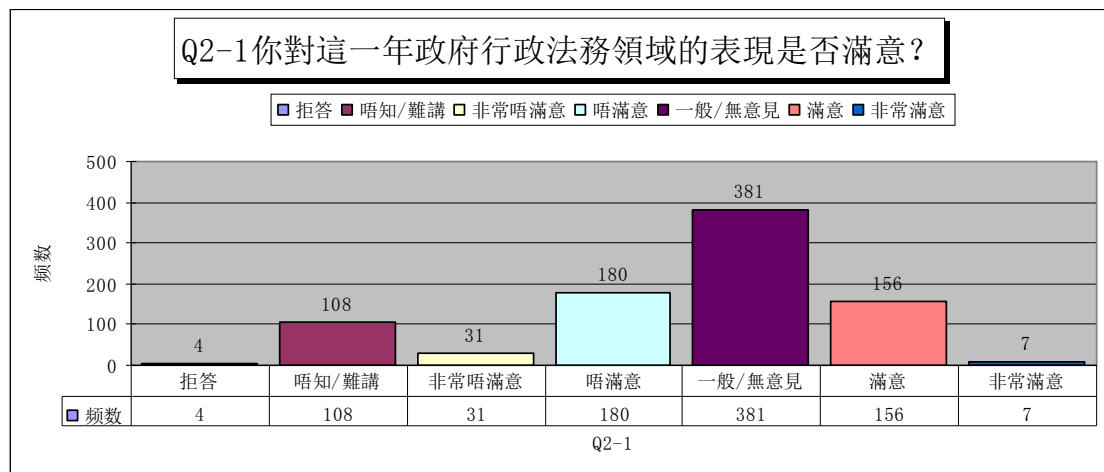
二、對一年來政府各施政領域的表現是否滿意

2-1 行政法務領域

非常滿意的不到 1%，滿意的有 18%，不滿意的有 21%，非常不滿意的有 4%，無意見的有 44%。參見下表

Q2-1	頻數	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	108	12.46%
非常唔滿意	31	3.58%
唔滿意	180	20.76%
一般/無意見	381	43.94%
滿意	156	17.99%
非常滿意	7	0.81%

顯然不滿意百分比甚至高過滿意的百分比，值得行政法務領域的政府部門反思。參見下圖：

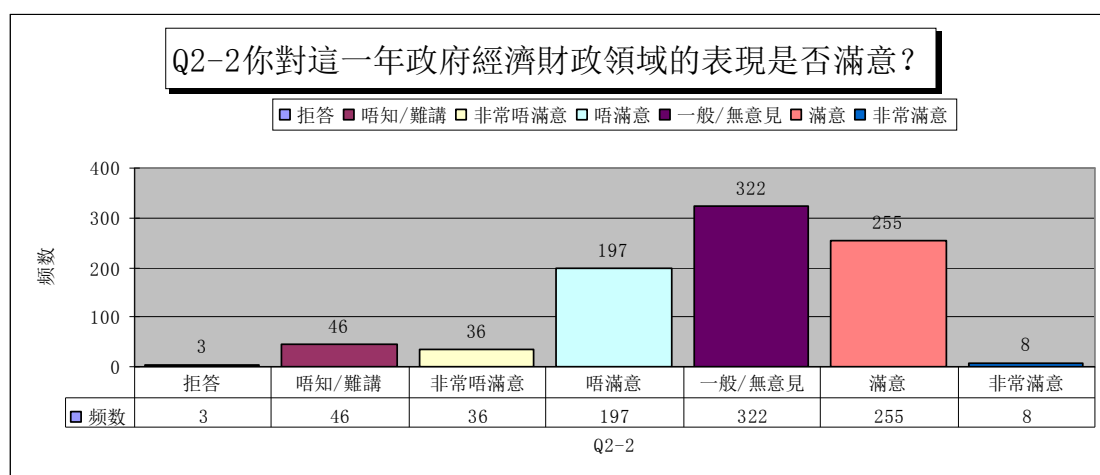


2-2 經濟財政領域

經濟財政領域滿意的百分比有 29%，非常滿意的接近 1%，不滿意的百分比有 23%，非常不滿意的也有 4%，無意見的有 37%。參見下表：

Q2-2	頻數	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	46	5.31%
非常唔滿意	36	4.15%
唔滿意	197	22.72%
一般/無意見	322	37.14%
滿意	255	29.41%
非常滿意	8	0.92%

滿意的百分比仍高於不滿意的百分比。參見下圖：



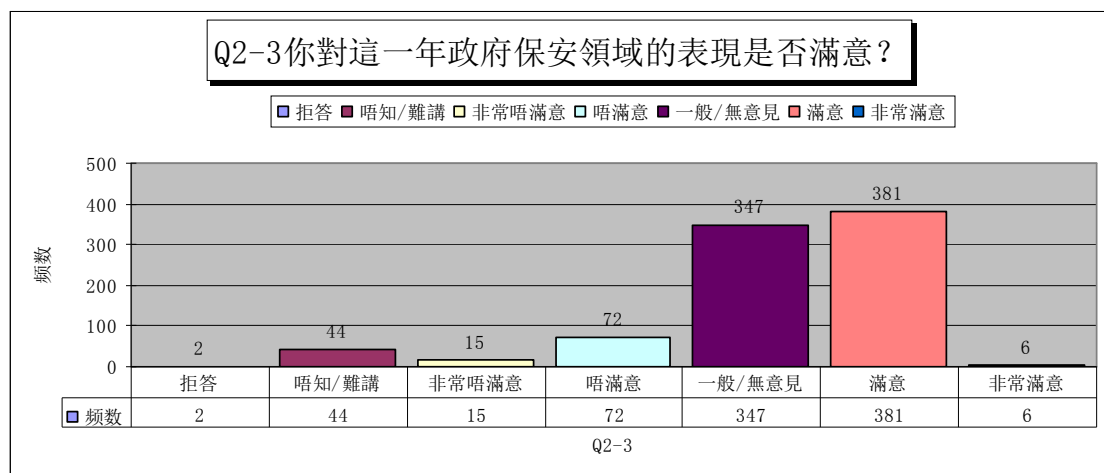
2-3. 保安領域

保安領域滿意的百分比有 44%%，非常滿意的接近 1%，不滿意的百分比有 8%，非常不滿意的接近 2%，無意見的有 40%。參見下表：

Q2-3	頻數	百分比
------	----	-----

拒答	2	0.23%
唔知/難講	44	5.07%
非常唔滿意	15	1.73%
唔滿意	72	8.30%
一般/無意見	347	40.02%
滿意	381	43.94%
非常滿意	6	0.69%

滿意的百分比高於不滿意的百分比，參見下圖：



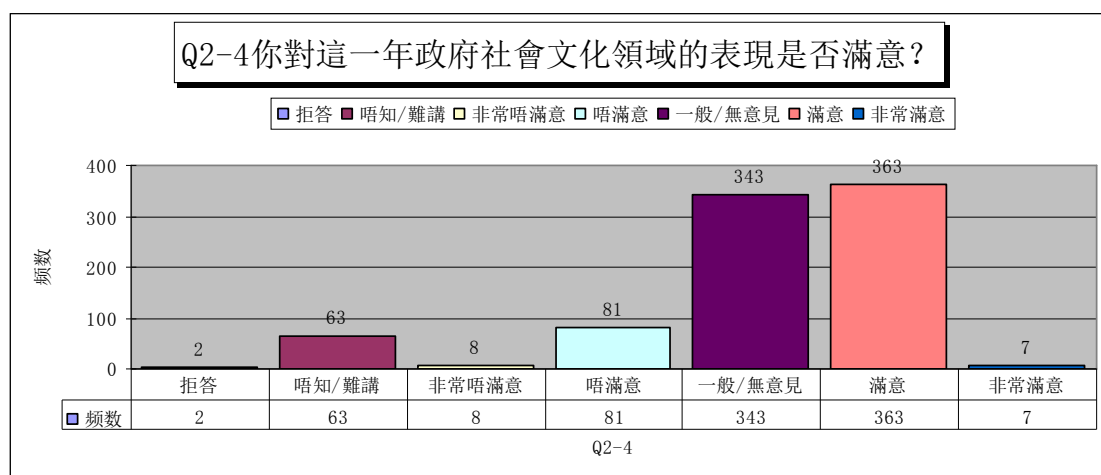
2-4. 社會文化領域

社會文化領域滿意的百分比有 42%，非常滿意的接近 1%，不滿意的百分比有 9%，非常不滿意的接近 1%，無意見的有 42%。參見下表：

Q2-4	频数	百分比
拒答	2	0.23%
唔知/難講	63	7.27%
非常唔滿意	8	0.92%

唔滿意	81	9.34%
一般/無意見	343	39.56%
滿意	363	41.87%
非常滿意	7	0.81%

滿意的百分比高於不滿意的百分比，參見下圖：



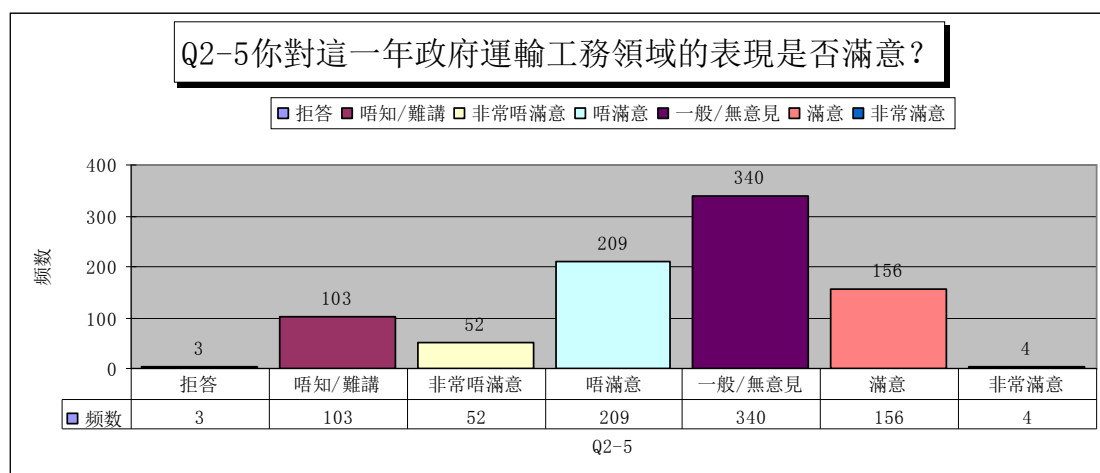
2-5. 運輸工務領域

滿意的百分比有 18%，非常滿意的不到 0.5%，不滿意的百分比有 24%，非常不滿意的 6%，無意見的有 39%。參見下表：

Q2-5	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	103	11.88%
非常唔滿意	52	6.00%
唔滿意	209	24.11%
一般/無意見	340	39.22%
滿意	156	17.99%

非常滿意	4	0.46%
------	---	-------

滿意的百分比低於不滿意的百分比，參見下圖：



三、對特首的支持度評分

如果用 0 至 100 分評價對特首崔世安既支持程度，0 分代表絕對唔支持，100 分代表絕對支持，50 分代表一半半，特首的平均得分是 53.4 分。中位數是 50，眾數也是 50。

四、對各位司長的支持度評分

同樣，如果用 0 至 100 分評價對特首崔世安既支持程度，0 分代表絕對唔支持，100 分代表絕對支持，50 分代表一半半，各位司長的平均得分分別是：

	平均評分	中位數	眾數
行政法務司司長陳麗敏	49.4	50	50
經濟財政司司長譚伯源	57.2	55	50

保安司司長張國華	59.0	60	50
社會文化司司長張裕	61.5	60	50
運輸工務司司長劉仕堯	55.5	50	50

五、對政府一年來具體工作的滿意度

回顧一年來政府的工作，對政府下列各方面表現的滿意度：

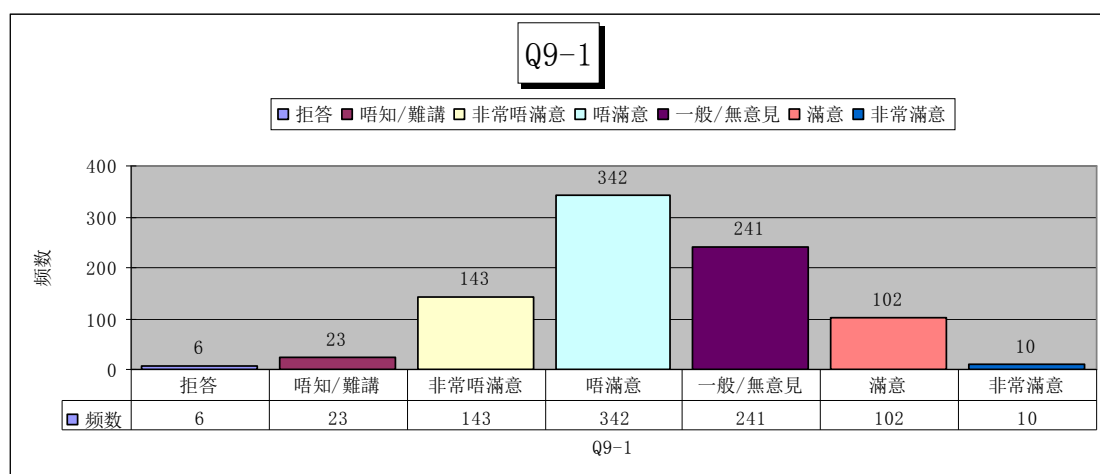
（一）民生範疇

1. 住房安居方面

非常滿意的 1%，滿意的 12%，一般/無意見的 28%，唔滿意的 39%，非常唔滿意的 16%，唔知/難講的 3%，拒答的不到 1%。參見下表：

Q9-1	頻数	百分比
拒答	6	0.69%
唔知/難講	23	2.65%
非常唔滿意	143	16.49%
唔滿意	342	39.45%
一般/無意見	241	27.80%
滿意	102	11.76%
非常滿意	10	1.15%

不滿意的比滿意的多 27 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 15 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 42 個百分點，反映了受訪者對住房安居方面政策實施的強烈不滿，參見下圖：

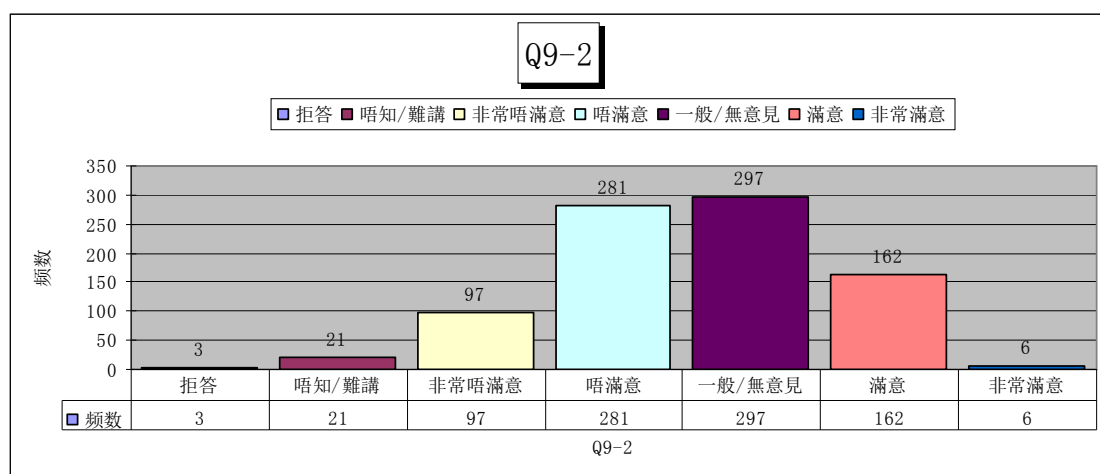


2. 交通改善方面

非常滿意的 1%，滿意的 19%，一般/無意見的 34%，唔滿意的 32%，非常唔滿意的 11%，唔知/難講的 2%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q9-2	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	21	2.42%
非常唔滿意	97	11.19%
唔滿意	281	32.41%
一般/無意見	297	34.26%
滿意	162	18.69%
非常滿意	6	0.69%

不滿意的比滿意的多 13 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 10 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 23 個百分點，也反映了受訪者對交通改善方面政策實施的不滿，但不滿程度顯然低於住房安居方面，參見下圖：

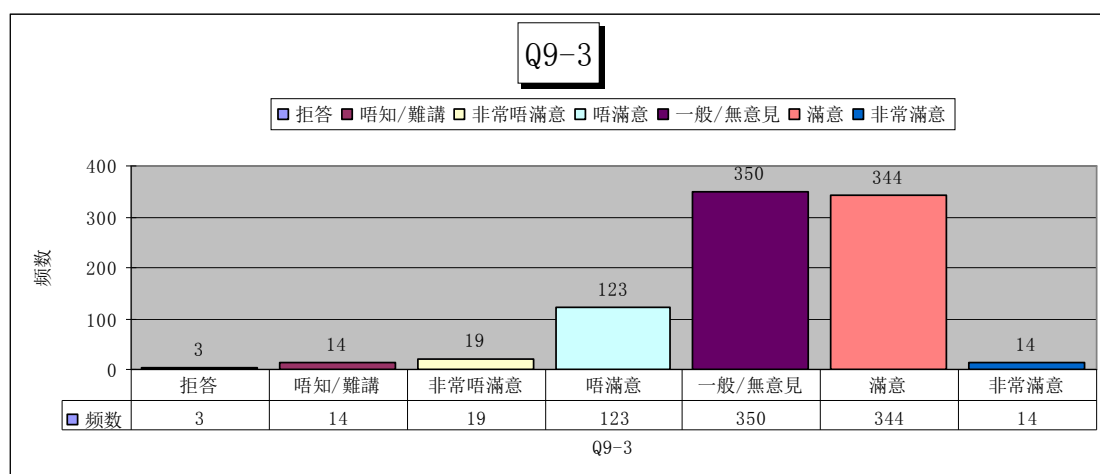


3. 醫療服務方面

非常滿意的 2%，滿意的 40%，一般/無意見的 40%，唔滿意的 14%，非常唔滿意的 2%，唔知/難講的 2%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q9-3	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	14	1.61%
非常唔滿意	19	2.19%
唔滿意	123	14.19%
一般/無意見	350	40.37%
滿意	344	39.68%
非常滿意	14	1.61%

滿意的比不滿意的多 24 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 0.58 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 26 個百分點，反映了受訪者對醫療服務方面的政策實施比較滿意，參見下圖：

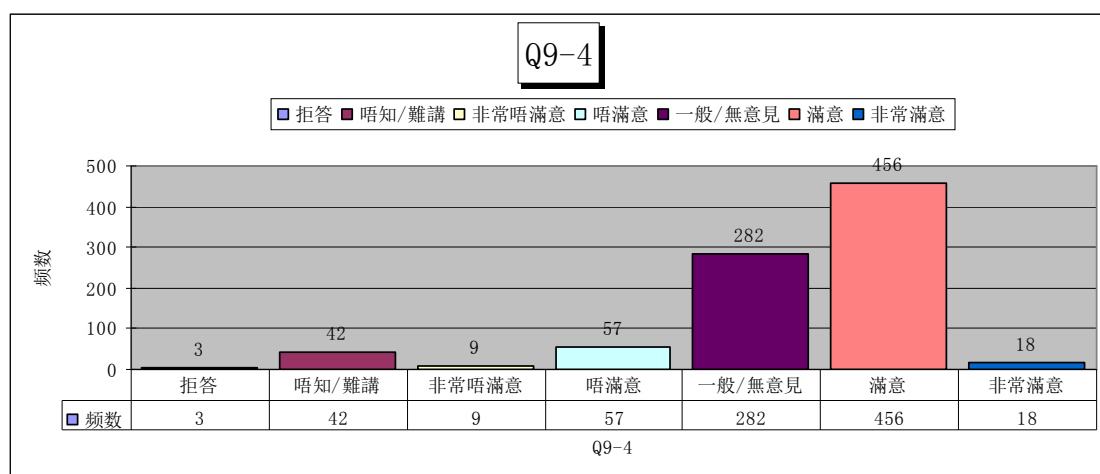


4. 教育政策方面

非常滿意的 2%，滿意的 53%，一般/無意見的 33%，唔滿意的 7%，非常唔滿意的 16%，唔知/難講的 5%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q9-4	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	42	4.84%
非常唔滿意	9	1.04%
唔滿意	57	6.57%
一般/無意見	282	32.53%
滿意	456	52.60%
非常滿意	18	2.08%

滿意的比不滿意的多 46 個百分點，非常滿意比非常不滿意的多 1 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 47 個百分點，反映了受訪者對教育政策方面 d 實施相當滿意，參見下圖：

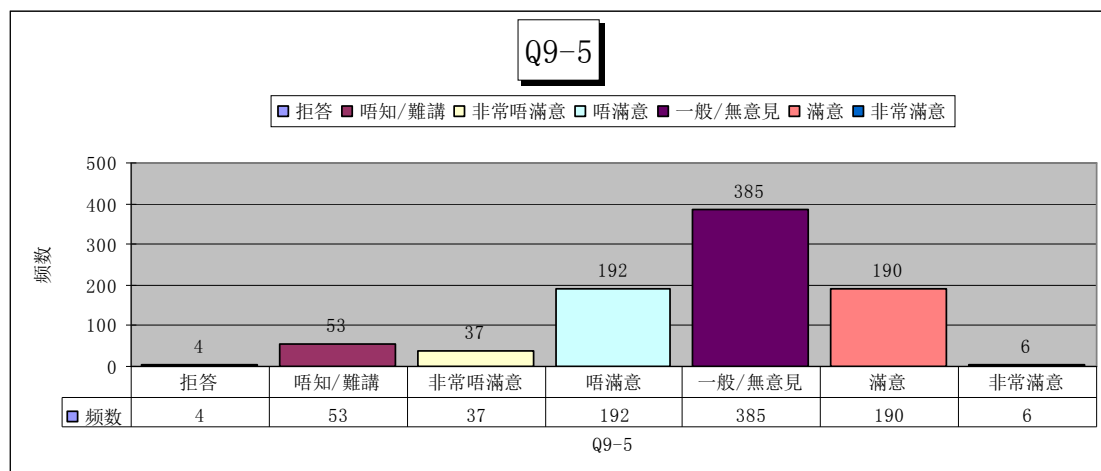


5. 環保節能方面

非常滿意的 1%，滿意的 22%，一般/無意見的 44%，唔滿意的 22%，非常唔滿意的 4%，唔知/難講的 6%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q9-5	频数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	53	6.11%
非常唔滿意	37	4.27%
唔滿意	192	22.15%
一般/無意見	385	44.41%
滿意	190	21.91%
非常滿意	6	0.69%

不滿意的與滿意的百分比幾乎相當，非常不滿意比非常滿意的多 3 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 4 個百分點，也反映了受訪者對環保節能方面政策實施的民意調查不高，但不滿程度顯然低於住房安居和交通方面，參見下圖：

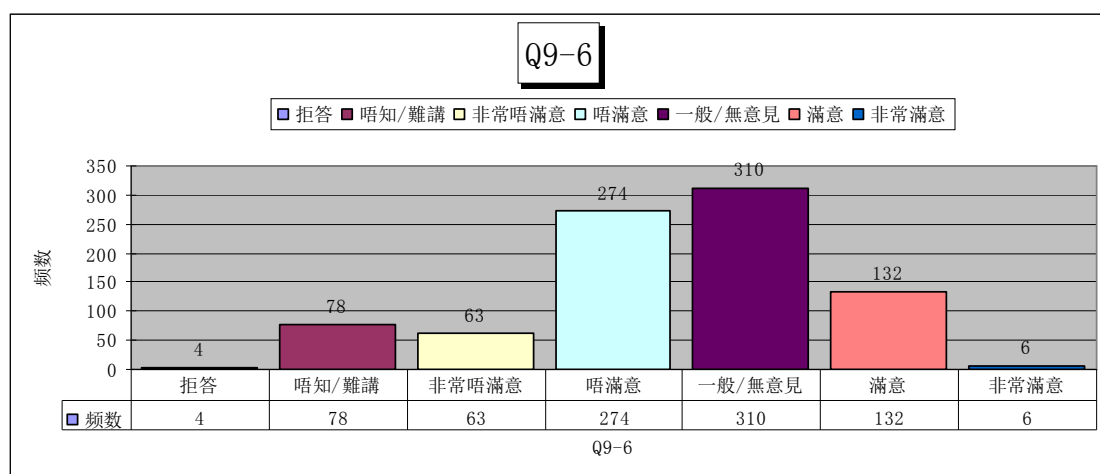


6. 舊區重整方面

非常滿意的 1%，滿意的 15%，一般/無意見的 36%，唔滿意的 32%，非常唔滿意的 7%，唔知/難講的 9%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q9-6	频数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	78	9.00%
非常唔滿意	63	7.27%
唔滿意	274	31.60%
一般/無意見	310	35.76%
滿意	132	15.22%
非常滿意	6	0.69%

不滿意的比滿意的多 16 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 6 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 22 個百分點，也反映了受訪者對舊區重整方面政策實施的不滿，但不滿程度只略低於交通政策方面，參見下圖：



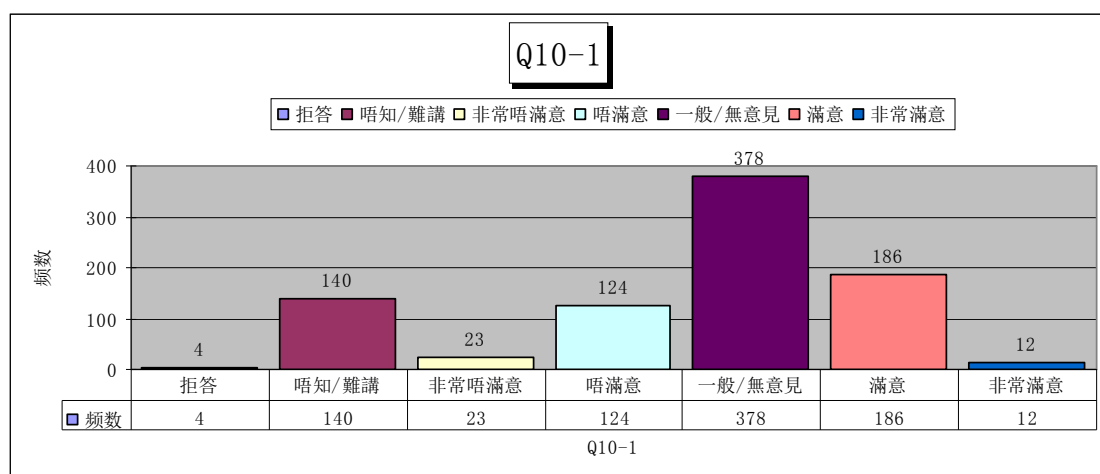
(二) 經濟範疇

7. 支持中小企方面

非常滿意的 1%，滿意的 21%，一般/無意見的 44%，唔滿意的 14%，非常唔滿意的 3%，唔知/難講的 16%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q10-1	频数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	140	16.15%
非常唔滿意	23	2.65%
唔滿意	124	14.30%
一般/無意見	378	43.60%
滿意	186	21.45%
非常滿意	12	1.38%

滿意的比不滿意的多 7 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 1 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 6 個百分點，反映了受訪者對幫助中小企方面政策實施基本滿意，但有 16% 的受訪者表示不知道或很難說，顯示政府有必要加強宣傳，見下圖：

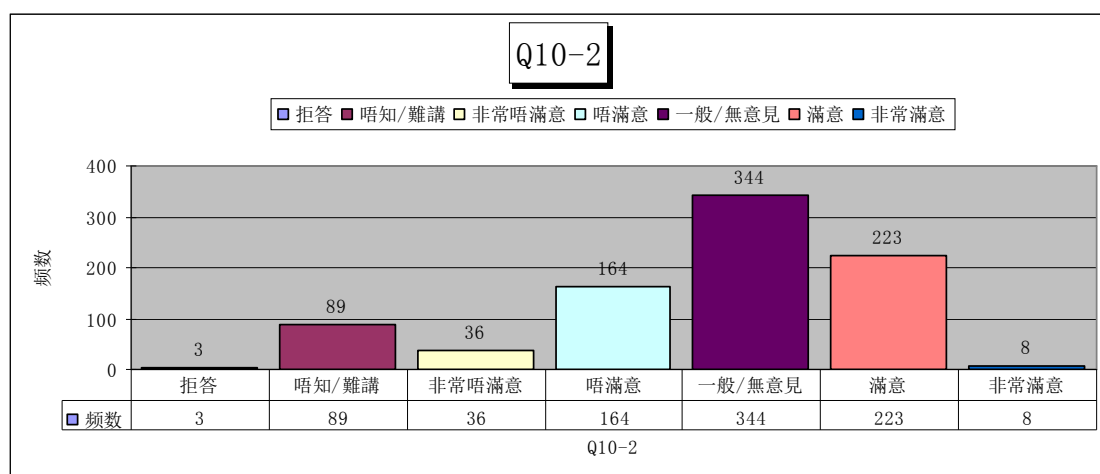


8. 人力資源培訓方面

非常滿意的 1%，滿意的 26%，一般/無意見的 40%，唔滿意的 20%，非常唔滿意的 4%，唔知/難講的 10%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q10-2	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	89	10.27%
非常唔滿意	36	4.15%
唔滿意	164	18.92%
一般/無意見	344	39.68%
滿意	223	25.72%
非常滿意	8	0.92%

滿意的比不滿意的多 6 個百分點，但非常不滿意比非常滿意的多 3 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 3 個百分點，反映了受訪者對人力資源培訓方面政策的實施基本滿意，但有 10% 的受訪者表示不知道或很難說，顯示政府有必要加強宣傳，參見下圖：



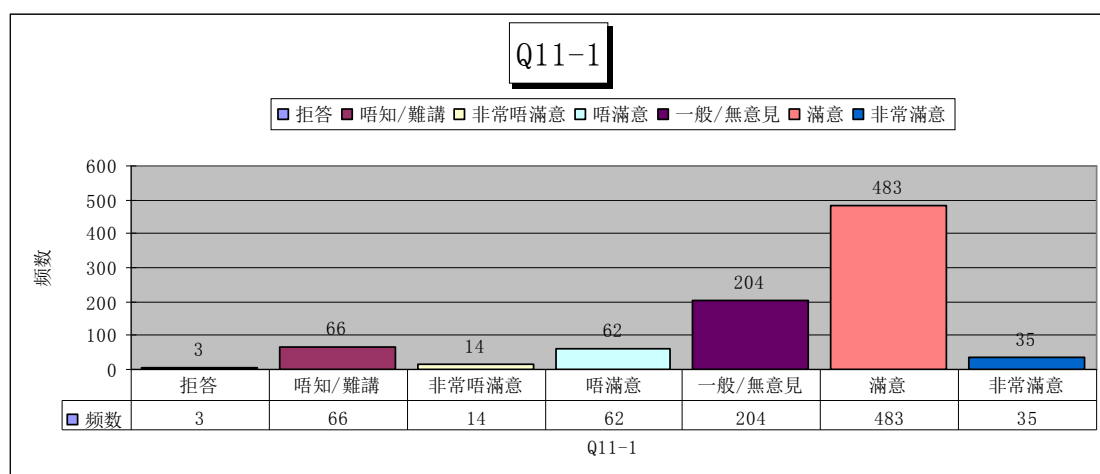
(三) 區域合作

9. 確定在橫琴建設澳大新校區

非常滿意的 4%，滿意的 56%，一般/無意見的 24%，唔滿意的 7%，非常唔滿意的 2%，唔知/難講的 8%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q11-1	頻数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	66	7.61%
非常唔滿意	14	1.61%
唔滿意	62	7.15%
一般/無意見	204	23.53%
滿意	483	55.71%
非常滿意	35	4.04%

滿意的比不滿意的多 49 個百分點，非常滿意比非常不滿意的多 2 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 51 個百分點，反映了受訪者對在橫琴建設澳大新校區的政策實施非常滿意，參見下圖：

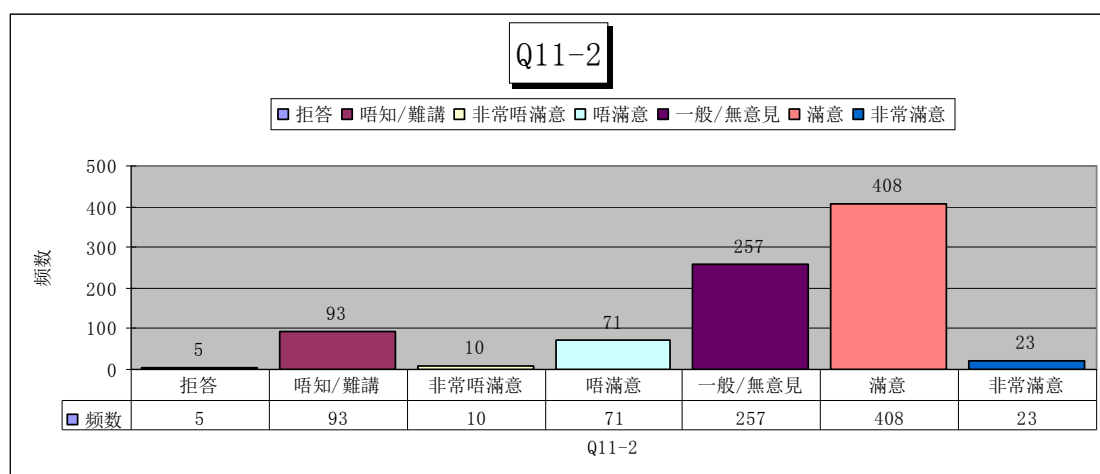


10. 確定參與橫琴中醫藥園開發建設

非常滿意的 3%，滿意的 47%，一般/無意見的 30%，唔滿意的 8%，非常唔滿意的 1%，唔知/難講的 11%，拒答的 1%。參見下表：

Q11-2	频数	百分比
拒答	5	0.58%
唔知/難講	93	10.73%
非常唔滿意	10	1.15%
唔滿意	71	8.19%
一般/無意見	257	29.64%
滿意	408	47.06%
非常滿意	23	2.65%

滿意的比不滿意的多 39 個百分點，非常滿意比非常不滿意的多 1 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 40 個百分點，也反映了受訪者對確定參與橫琴中醫藥園開發建設的政策相當滿意，但也有 11% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：

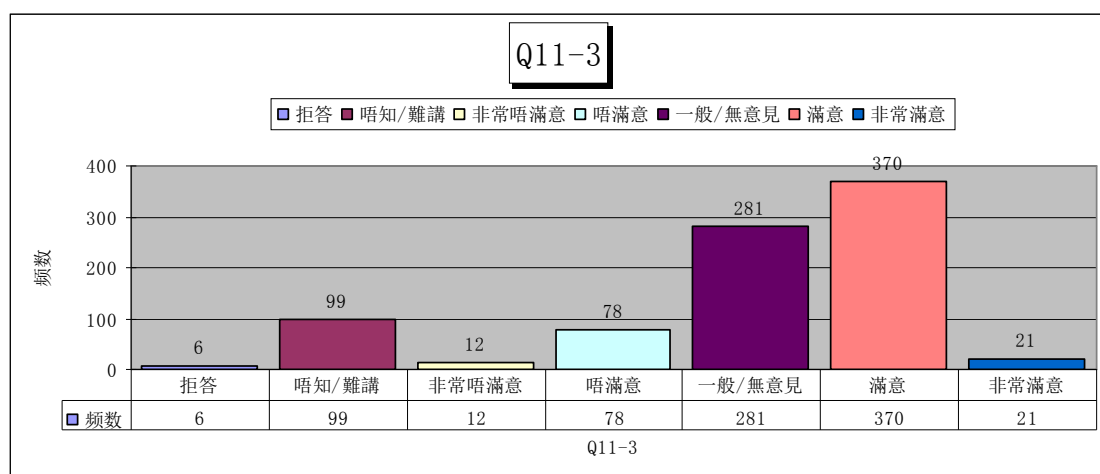


11. 確定建立葡語國家培訓中心

非常滿意的 2%，滿意的 43%，一般/無意見的 32%，唔滿意的 9%，非常唔滿意的 1%，唔知/難講的 11%，拒答的 1%。參見下表：

Q11-3	频数	百分比
拒答	6	0.69%
唔知/難講	99	11.42%
非常唔滿意	12	1.38%
唔滿意	78	9.00%
一般/無意見	281	32.41%
滿意	370	42.68%
非常滿意	21	2.42%

滿意的比不滿意的多 34 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 1 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 34 個百分點，也反映了受訪者對確定建立葡語國家培訓中心的政策相當滿意，但也有 11% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：



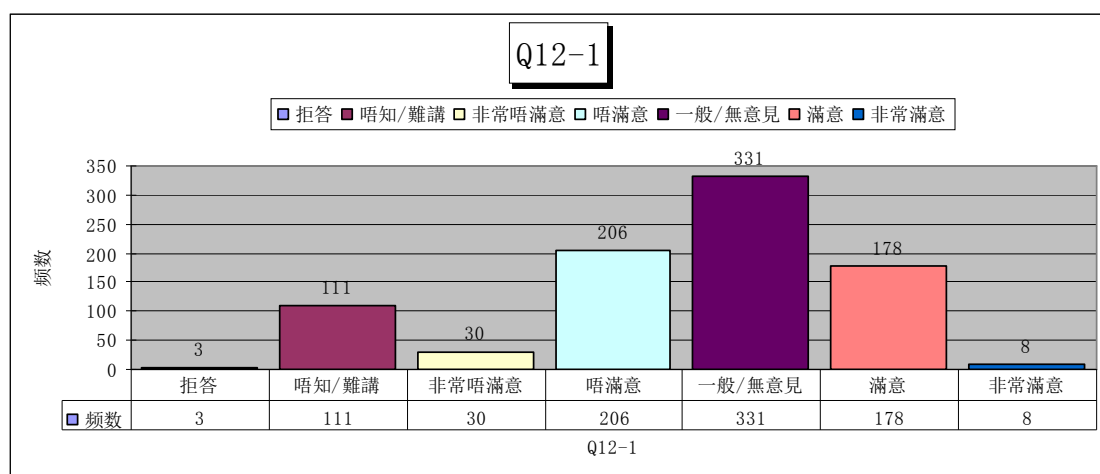
(四) 行政範疇

12. 政務公開方面

非常滿意的 1%，滿意的 21%，一般/無意見的 38%，唔滿意的 24%，非常唔滿意的 3%，唔知/難講的 13%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q12-1	頻数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	111	12.80%
非常唔滿意	30	3.46%
唔滿意	206	23.76%
一般/無意見	331	38.18%
滿意	178	20.53%
非常滿意	8	0.92%

不滿意的比滿意的多 3 個百分點，非常不滿意比非常滿意的多 3 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 6 個百分點，也反映了受訪者對政務公開方面政策實施的不滿，但也有 11% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：

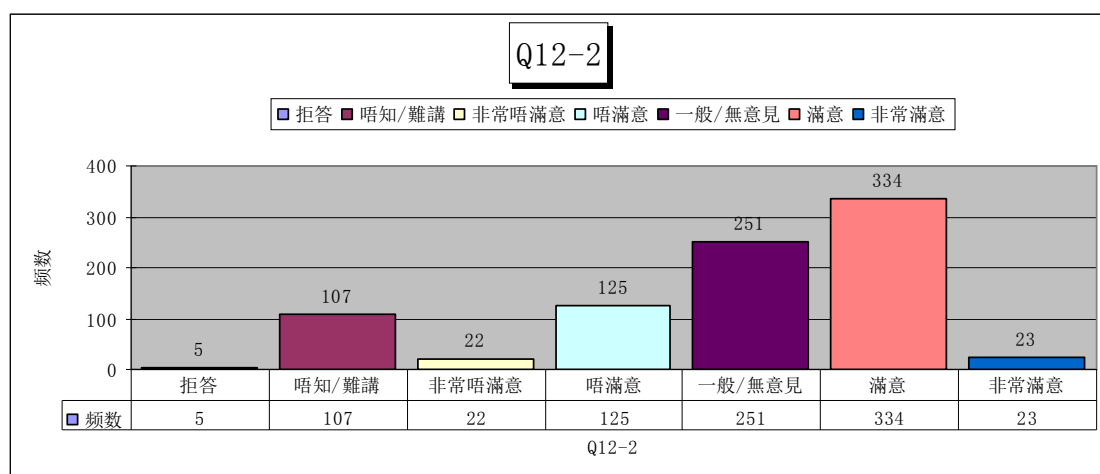


13. 廉署監管範圍擴展到私人機構反貪

非常滿意的 3%，滿意的 39%，一般/無意見的 29%，唔滿意的 14%，非常唔滿意的 3%，唔知/難講的 12%，拒答的 1%。參見下表：

Q12-2	频数	百分比
拒答	5	0.58%
唔知/難講	107	12.34%
非常唔滿意	22	2.54%
唔滿意	125	14.42%
一般/無意見	251	28.95%
滿意	334	38.52%
非常滿意	23	2.65%

滿意的比不滿意的多 24 個百分點，非常滿意比非常不滿意的幾乎相當，合併計算負面評價比正面評價高出 24 個百分點，也反映了受訪者對廉署監管範圍擴展到私人機構反貪的政策比較滿意，但也有 12% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：

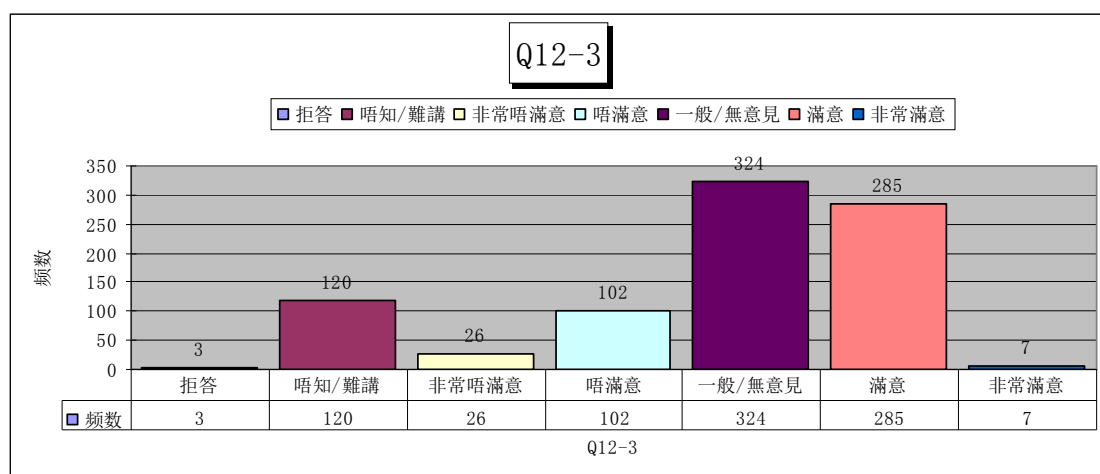


14. 設立政府發言人制度

非常滿意的 1%，滿意的 33%，一般/無意見的 37%，唔滿意的 12%，非常唔滿意的 3%，唔知/難講的 14%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q12-3	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	120	13.84%
非常唔滿意	26	3.00%
唔滿意	102	11.76%
一般/無意見	324	37.37%
滿意	285	32.87%
非常滿意	7	0.81%

滿意的比不滿意的多 21 個百分點，但非常不滿意比非常滿意的多 2 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 19 個百分點，也反映了受訪者對設立政府發言人制度的政策實施比較滿意，但也有 14% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：

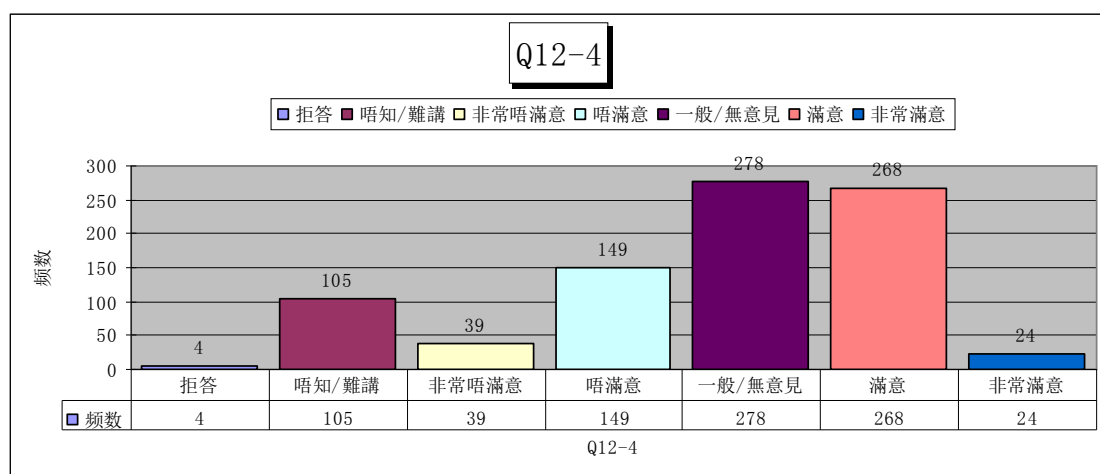


15. 建立官員問責制方面

非常滿意的 3%，滿意的 31%，一般/無意見的 32%，唔滿意的 17%，非常唔滿意的 5%，唔知/難講的 12%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q12-4	频数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	105	12.11%
非常唔滿意	39	4.50%
唔滿意	149	17.19%
一般/無意見	278	32.06%
滿意	268	30.91%
非常滿意	24	2.77%

滿意的比不滿意的多 14 個百分點，但非常不滿意比非常滿意的多 2 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 12 個百分點，也反映了受訪者對建立官員問責制方面的政策實施基本沒有，但也有 12% 的受訪者表示不知道或難講，顯示政府也需要加強宣傳，參見下圖：



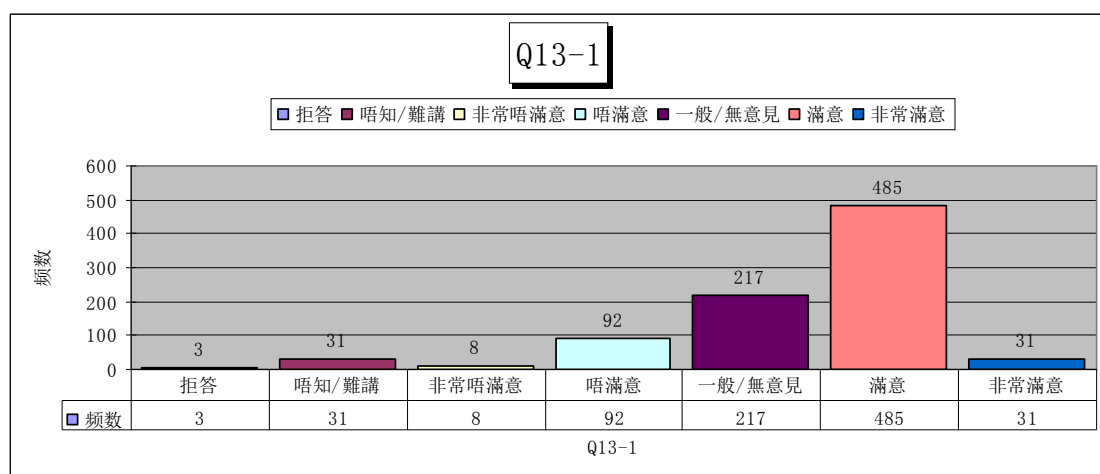
（五） 社會福利

16. 各項稅費減免和補貼

非常滿意的 4%，滿意的 56%，一般/無意見的 25%，唔滿意的 11%，非常唔滿意的 11%，唔知/難講的 4%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q13-1	频数	百分比
拒答	3	0.35%
唔知/難講	31	3.58%
非常唔滿意	8	0.92%
唔滿意	92	10.61%
一般/無意見	217	25.03%
滿意	485	55.94%
非常滿意	31	3.58%

滿意的比不滿意的多 40 個百分點，非常滿意比非常不滿意的多 3 個百分點，合併計算負面評價比正面評價高出 43 個百分點，也反映了受訪者對各項稅費減免和補貼方面的政策實施非常滿意，參見下圖：

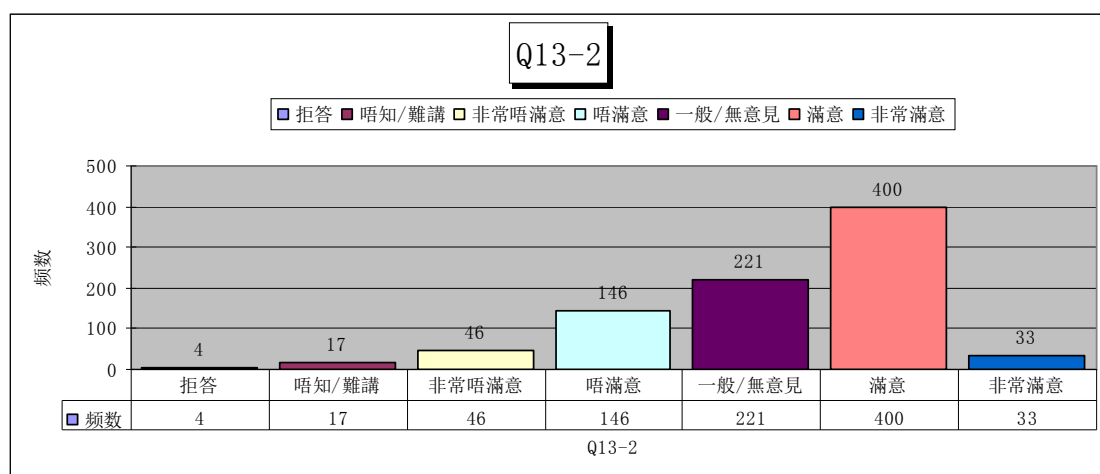


17. 2010 年現金分享方面（特別強調是 2010 年的 6000 元的現金分享而不是 2011 年的 4000 元的）

非常滿意的 4%，滿意的 46%，一般/無意見的 26%，唔滿意的 17%，非常唔滿意的 5%，唔知/難講的 2%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q13-2	頻数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	17	1.96%
非常唔滿意	46	5.31%
唔滿意	146	16.84%
一般/無意見	221	25.49%
滿意	400	46.14%
非常滿意	33	3.81%

滿意的比不滿意的多 29 個百分點，但非常不滿意比非常滿意的多 1 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 28 個百分點，也反映了受訪者對 2010 年現金分享方面的政策實施比較滿意，參見下圖：



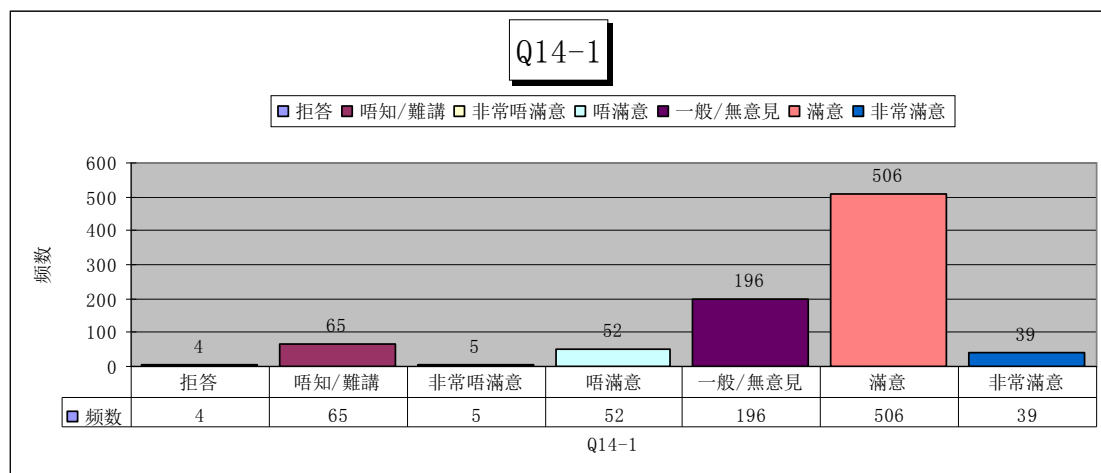
(六) 其他方面

18. 建設澳門館、德成按參加上海世博

非常滿意的 5%，滿意的 58%，一般/無意見的 23%，唔滿意的 6%，非常唔滿意的 1%，唔知/難講的 8%，拒答的不到 0.5%。參見下表：

Q14-1	频数	百分比
拒答	4	0.46%
唔知/難講	65	7.50%
非常唔滿意	5	0.58%
唔滿意	52	6.00%
一般/無意見	196	22.61%
滿意	506	58.36%
非常滿意	39	4.50%

滿意的比不滿意的多 52 個百分點，非常滿意比非常不滿意的多 4 個百分點，合併計算正面評價比負面評價高出 56 個百分點，也反映了受訪者對建設澳門館、德成按參加上海世博的政策實施非常滿意，參見下圖：

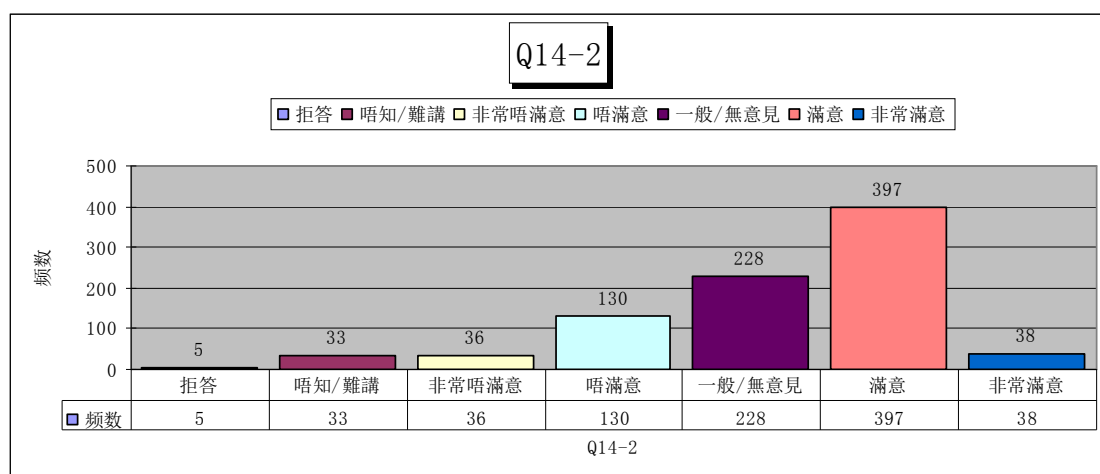


19. 建設熊貓館，迎接大熊貓

非常滿意的 4%，滿意的 46%，一般/無意見的 26%，唔滿意的 15%，非常唔滿意的 4%，唔知/難講的 4%，拒答的 1%。參見下表：

Q14-2	频数	百分比
拒答	5	0.58%
唔知/難講	33	3.81%
非常唔滿意	36	4.15%
唔滿意	130	14.99%
一般/無意見	228	26.30%
滿意	397	45.79%
非常滿意	38	4.38%

滿意的比不滿意的多 31 個百分點，非常滿意和非常不滿意的幾乎相當，合併計算正面評價比負面評價高出 31 個百分點，也反映了受訪者對建設熊貓館，迎接大熊貓的政策實施比較滿意，參見下圖：



(七) 小結

總括來講，滿意和非常滿意的比例最高的幾項政策實施是建設澳門館、德成按參加上海世博；各項稅費減免和補貼；確定在橫琴建設澳大新校區和教育政策方面等，滿意和非常滿意的百分比在 50-63%。

其次是確定參與橫琴中醫藥園開發建設、2010 年現金分享方面、建設熊貓館，迎接大熊貓和確定建立葡語國家培訓中心，滿意和非常滿意的百分比在 40%-50%之間。

再次是醫療服務方面、廉署監管範圍擴展到私人機構反貪、設立政府發言人制度和建立官員問責制方面，滿意和非常滿意的百分比在 30-40%之間。

較低的是人力資源培訓方面、環保節能方面、支持中小企方面和政務公開方面，滿意和非常滿意的百分比在 20-25%之間。

滿意和非常滿意的比例最低的是交通改善方面、舊區重整方面和住房安居方面，滿意和非常滿意的百分比只在 10-20%之間。

另一方面，從不滿意和非常不滿意比例來看，比例最高的，是住房安居方面、交通改善方面和舊區重整方面，不滿意和非常不滿意比例在 30-40%。

其次是政務公開方面、環保節能方面、人力資源培訓方面、建立官員問責制方面和 2010 年現金分享方面，不滿意和非常不滿意比例在 15-23%。

再次是建設熊貓館，迎接大熊貓、廉署監管範圍擴展到私人機構反貪、支持中小企方面、醫療服務方面、設立政府發言人制度和各項稅費減免和補貼，不滿意和非常不滿意比例在 10-15%。

不滿意比例最低的是：確定建立葡語國家培訓中心、確定參與橫琴中醫藥園開發建設、確定在橫琴建設澳大新校區、教育政策方面和建設澳門館、德成按參加上海世博，不滿意和非常不滿意比例只有 6-9%。參見下表：

		拒答	唔知/難講	唔滿意	非常唔滿意	一般/無意見	滿意	非常滿意
一	民生範疇							
1.	住房安居方面	0.69%	2.65%	16.49%	39.45%	27.80%	11.76%	1.15%
2.	交通改善方面	0.35%	2.42%	11.19%	32.41%	34.26%	18.69%	0.69%
3.	醫療服務方面	0.35%	1.61%	2.19%	14.19%	40.37%	39.68%	1.61%
4.	教育政策方面	0.35%	4.84%	1.04%	6.57%	32.53%	52.60%	2.08%
5.	環保節能方面	0.46%	6.11%	4.27%	22.15%	44.41%	21.91%	0.69%
6.	舊區重整方面	0.46%	9.00%	7.27%	31.60%	35.76%	15.22%	0.69%
二	經濟範疇							
7.	支持中小企方面	0.46%	16.15%	2.65%	14.30%	43.60%	21.45%	1.38%
8.	人力資源培訓方面	0.35%	10.27%	4.15%	18.92%	39.68%	25.72%	0.92%
三	區域合作與澳台關係發展							
9.	確定在橫琴建設澳大新校區	0.35%	7.61%	1.61%	7.15%	23.53%	55.71%	4.04%
10.	確定參與橫琴中醫藥園開發建設	0.58%	10.73%	1.15%	8.19%	29.64%	47.06%	2.65%
11.	確定建立葡語國家培訓中心	0.69%	11.42%	1.38%	9.00%	32.41%	42.68%	2.42%
四	行政範疇							
12.	政務公開方面	0.35%	12.80%	3.46%	23.76%	38.18%	20.53%	0.92%
13.	廉署監管範圍擴展到私人機構反貪	0.58%	12.34%	2.54%	14.42%	28.95%	38.52%	2.65%
14.	設立政府發言人制度	0.35%	13.84%	3.00%	11.76%	37.37%	32.87%	0.81%
15.	建立官員問責	0.46%	12.11%	4.50%	17.19%	32.06%	30.91%	2.77%

	制方面							
五	社會福利							
16.	各項稅費減免和補貼	0.35%	3.58%	0.92%	10.61%	25.03%	55.94%	3.58%
17.	2010 年現金分享方面	0.46%	1.96%	5.31%	16.84%	25.49%	46.14%	3.81%
六	其他方面							
18.	建設澳門館、德成按參加上海世博	0.46%	7.50%	0.58%	6.00%	22.61%	58.36%	4.50%
19.	建設熊貓館，迎接大熊貓	0.58%	3.81%	4.15%	14.99%	26.30%	45.79%	4.38%

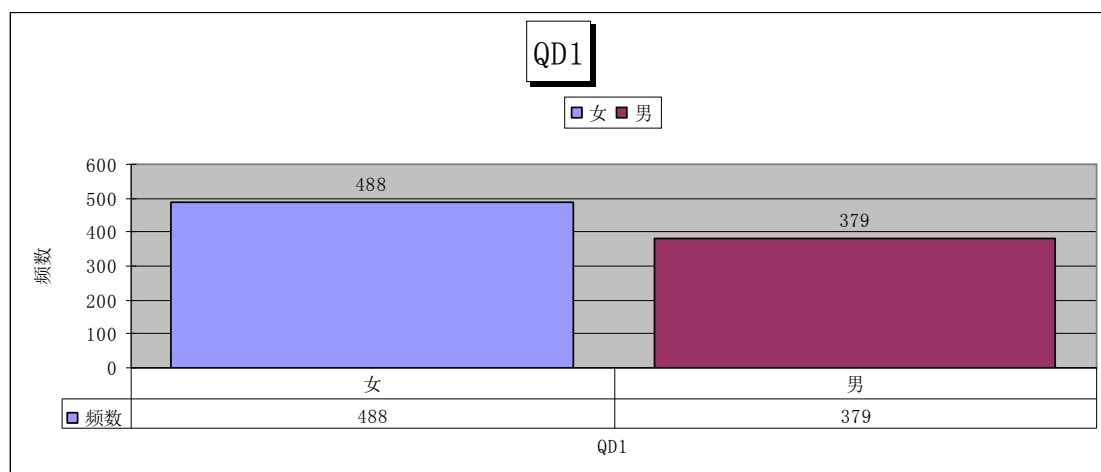
第三部分 受訪者資料

一、受訪者性別分佈

受訪者中，男性 379 人，佔 44%，女性 488 人，佔 56%，參見下表：

QD1	頻数	百分比
女	488	56.29%
男	379	43.71%

如圖所示：

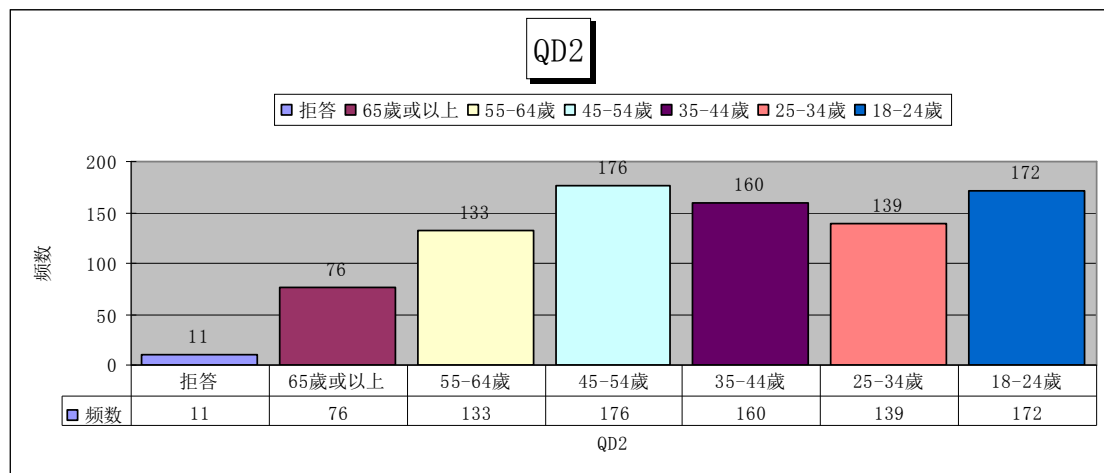


二、受訪者年齡分佈

參見下表：

QD2	頻数	百分比
拒答	11	1.27%
65 歲或以上	76	8.77%
55-64 歲	133	15.34%
45-54 歲	176	20.30%
35-44 歲	160	18.45%
25-34 歲	139	16.03%
18-24 歲	172	19.84%

如圖所示：

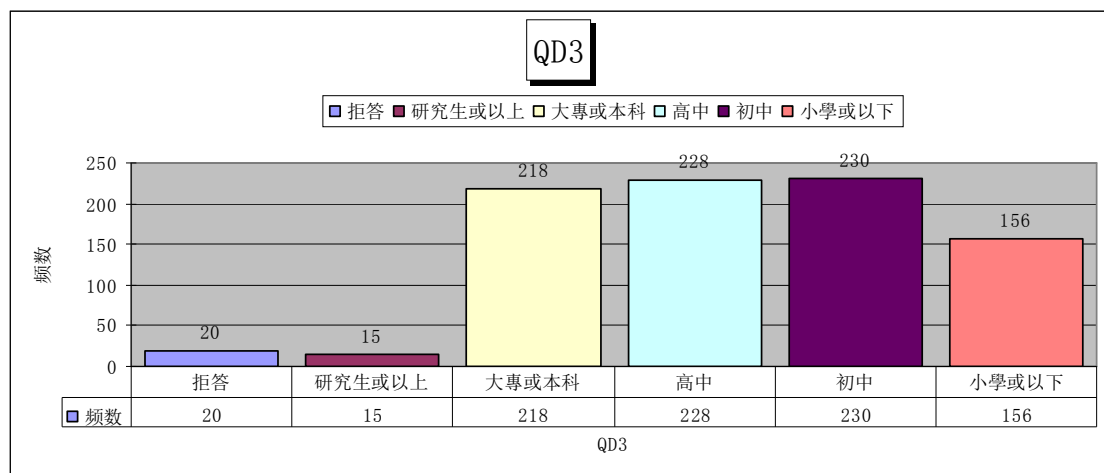


三、受訪者教育程度分佈

參見下表：

QD3	頻数	百分比
拒答	20	2.31%
研究生或以上	15	1.73%
大專或本科	218	25.14%
高中	228	26.30%
初中	230	26.53%
小學或以下	156	17.99%

如圖所示：

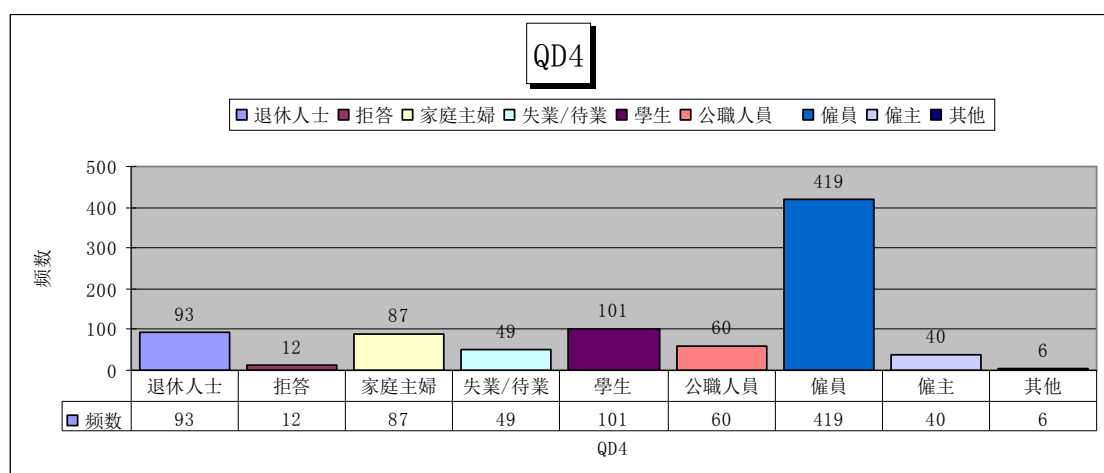


四、受訪者職業分佈

如下表所示：

QD4	频数	百分比
退休人士	93	10.73%
拒答	12	1.38%
家庭主婦	87	10.03%
失業/待業	49	5.65%
學生	101	11.65%
公職人員	60	6.92%
僱員	419	48.33%
僱主	40	4.61%
其他	6	0.69%

如圖所示：

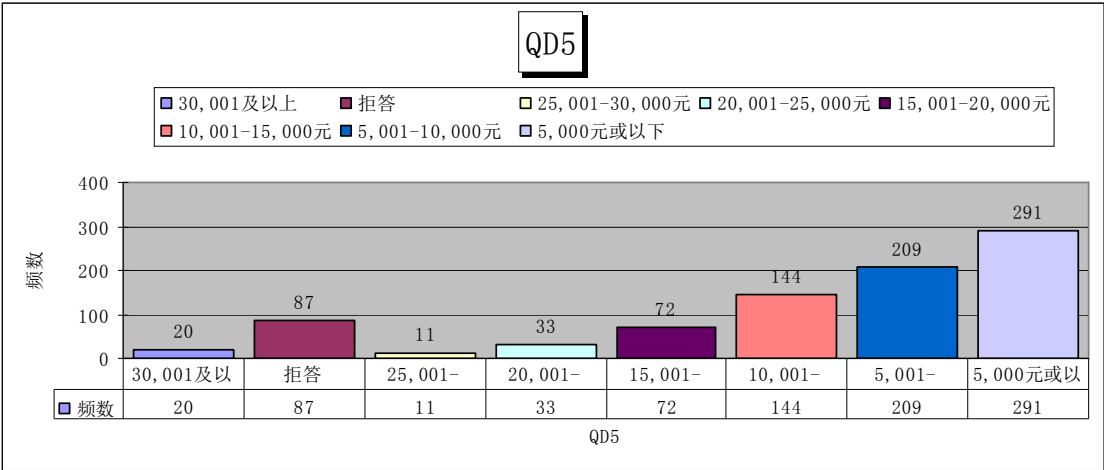


五、受訪者收入分佈

如下表所示：

QD5	频数	百分比
30,001 及以上	20	2.31%
拒答	87	10.03%
25,001-30,000 元	11	1.27%
20,001-25,000 元	33	3.81%
15,001-20,000 元	72	8.30%
10,001-15,000 元	144	16.61%
5,001-10,000 元	209	24.11%
5,000 元或以下	291	33.56%

如圖所示：

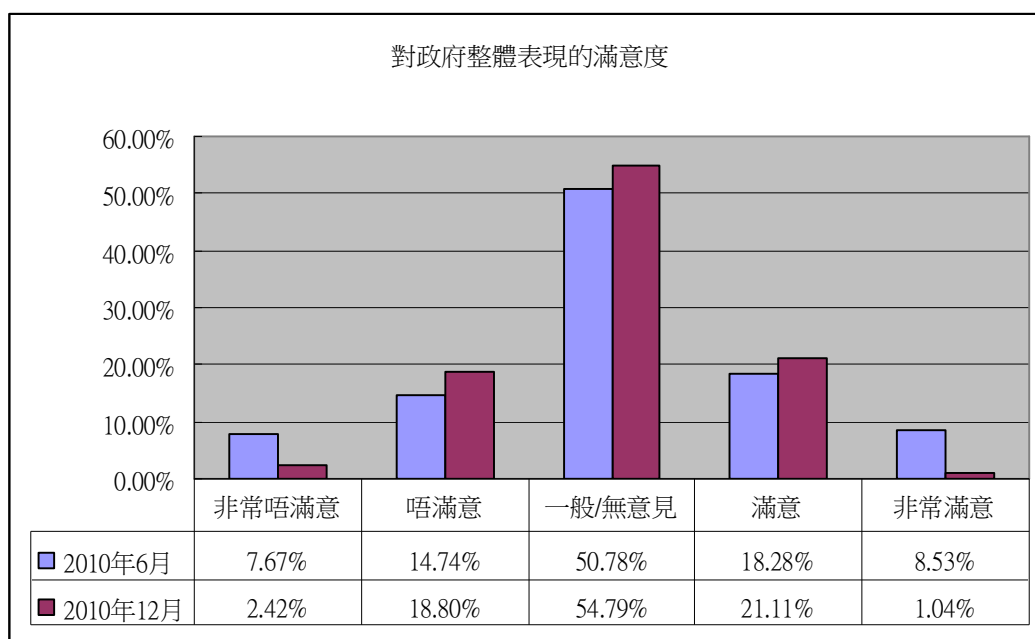


第四部分 總結與分析

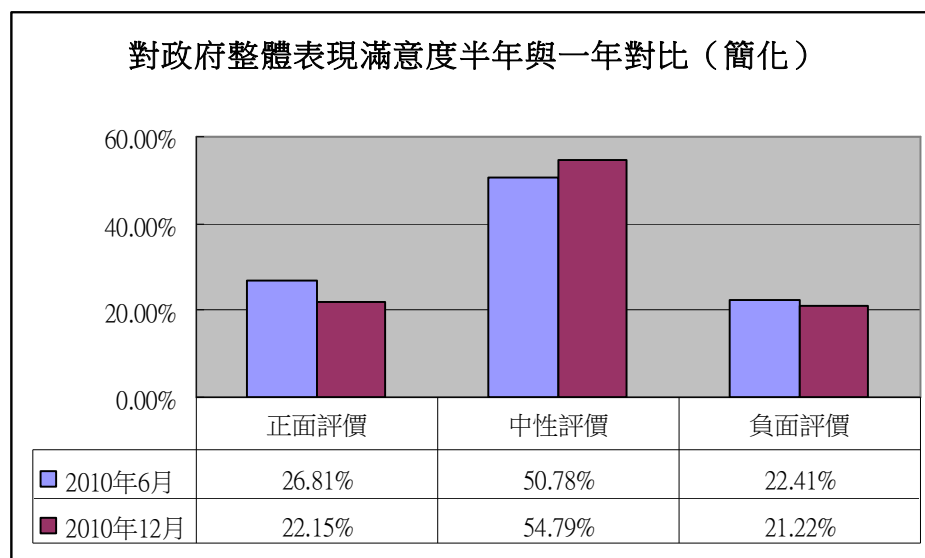
一、對一年來政府表現的整體滿意度

55%認為一般或沒有意見，滿意和非常滿意的比不滿意和非常不滿意的僅高出一個百分點。顯示受訪者對政府的整體滿意度一般。

與半年前相比，非常滿意和非常不滿意的比例都有較大幅度下降，不滿意和滿意以及一般/無意見的比例都有所提高，顯示極端評價相對減少。參見下圖：

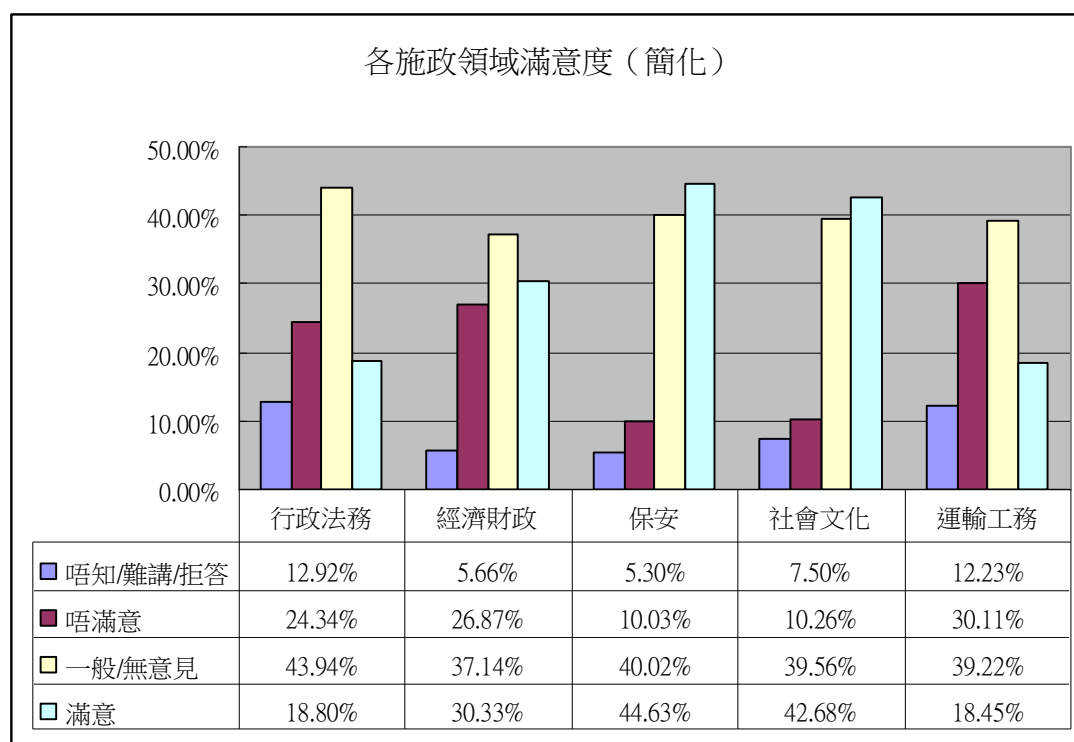


如果合併非常滿意和滿意為正面評價，非常不滿意和不滿意為負面評價，那麼可以看出正面評價和負面評價都有所下降，只是正面評價下降更多，負面評價下降較少，值得政府注意。而中性評價上升較多，顯示更多受訪者從滿意和不滿意變為一般和沒有意見。參見下圖：



二、各施政領域滿意度

滿意度最高的是保安領域，滿意與非常滿意百分比為 45%；其次是社會文化領域，滿意與非常滿意百分比為 43%；第三是經濟財政領域，滿意與非常滿意百分比為 30%；第四是行政法務領域，滿意與非常滿意百分比為 19%；最後是運輸工務領域，滿意與非常滿意百分比為 18%。



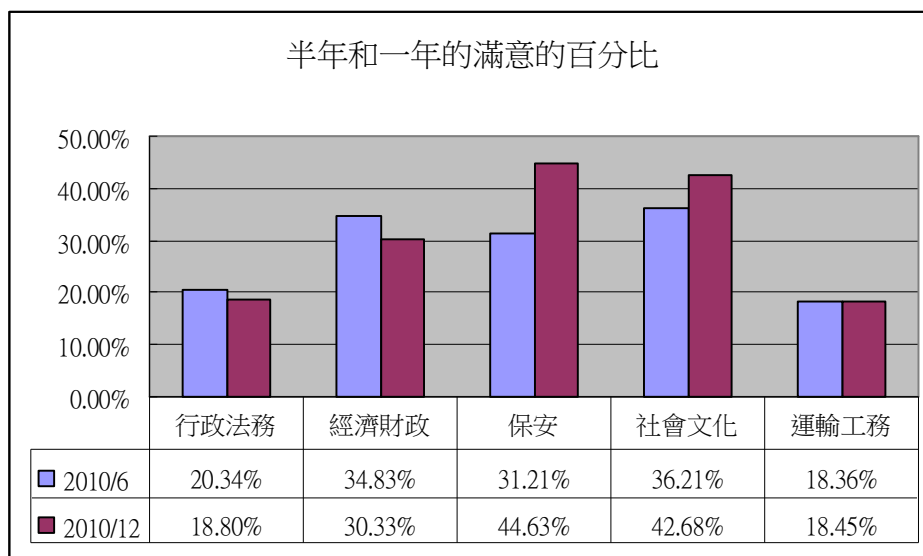
這應該與一年來治安比較穩定、受訪者對教育福利等較滿意、經濟發展仍然較快、行政法務改進不明顯、住房交通依然引起公眾不滿等有關。

從不滿意角度看，不滿意與非常不滿意百分比最高的是運輸工務領域，達 30%；其次是經濟財政領域，有 27%；第三是行政法務領域，有 24%；第四是社會文化領域，有 10.26%；最後是保安領域 10.03%。

認為一般或無意見的百分比差別不是很大，其中行政法務領域最高，達 44%；其后依次是保安 40%、社會文化 39.56%、經濟 39%和運輸工務 37%。顯示都有相對較多的受訪者選擇中性評價。

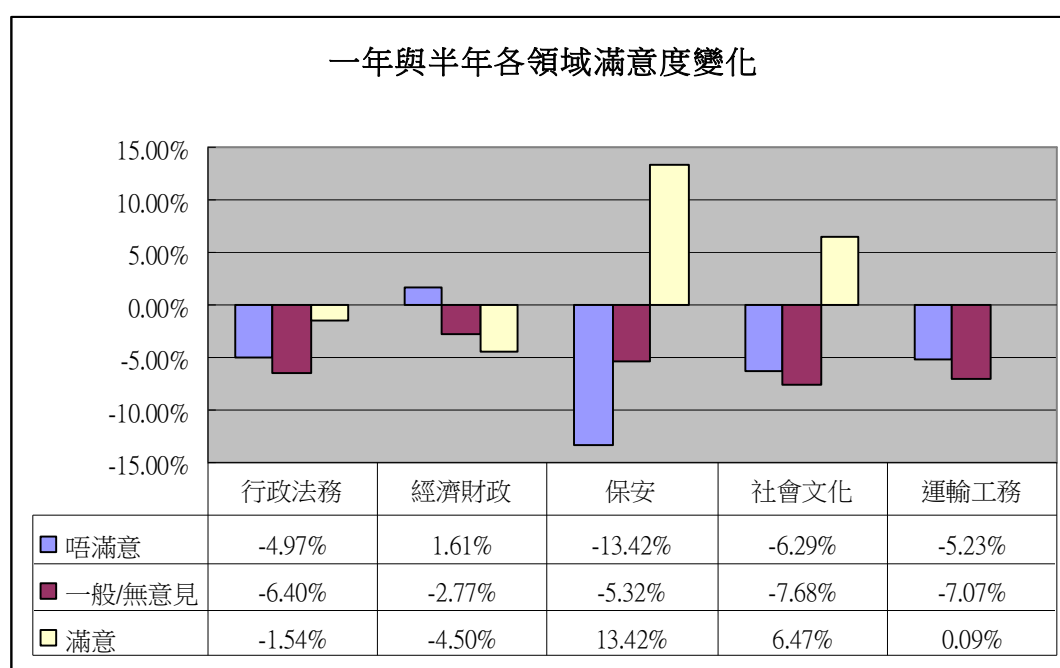
選擇不知道、難講或拒答的比例差別較大，最高的依然是行政法務領域，達 13%，其次是運輸工務 12%，社會文化、經濟財政和保安相對較低，分別是 7.5%，5.7%和 5.3%。這似乎反映了各施政領域與多少市民日常生活的關係的密切程度，保安領域與所有人關係密切，其次是經濟財政和社會文化，而與運輸工務和行政法務領域的關係密切的受訪者比例相對少一些。

如果與半年前相比，保安和社會文化領域的滿意度百分比都有所提高，而行政法務和經濟財政領域的滿意百分比有所下降，運輸工務領域的滿意度百分比基本沒變。參見下圖：

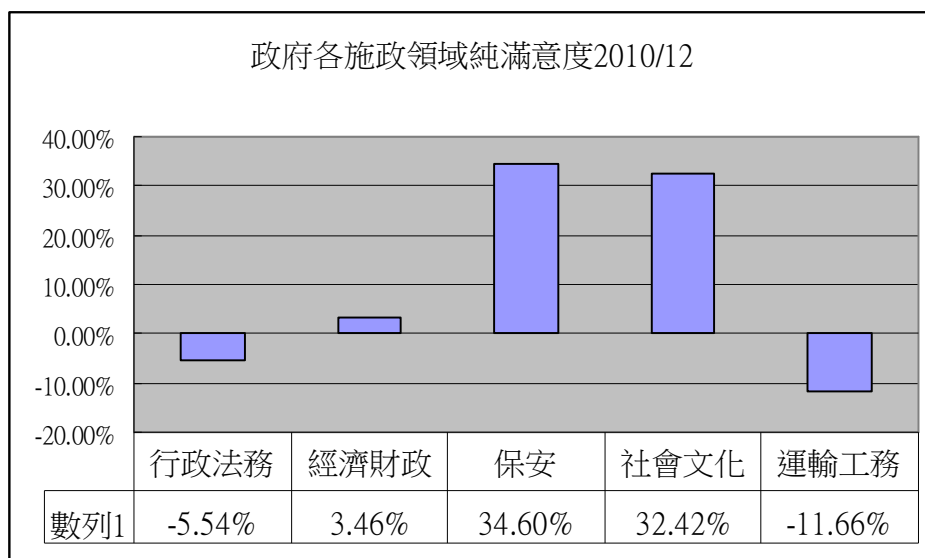


從相對排名來看，保安領域滿意度從第三名上升到第一名，社會文化和經濟財政領域的滿意度順次變為第二和第三名，而行政法務和運輸工務領域的滿意度維持在最後兩名。

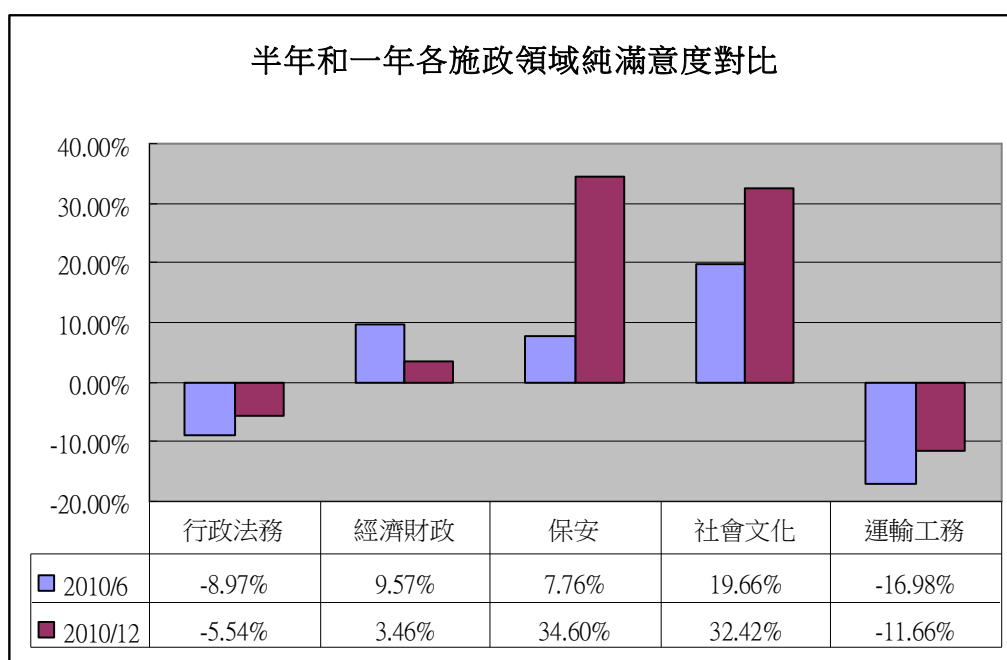
具體來看，不滿意的百分比，除了經濟財政領域以外，都有所下降：行政法務、保安、社會文化和運輸工務分別下降了 5、13、6 和 5 個百分點，只有經濟財政不滿意的百分比上升了 1 個百分點。而一般或無意見的百分比都有所下降。滿意的百分比，保安和社會文化分別上升了 13 和 6 個百分點，行政法務和經濟財政分別下降了 2 和 4 個百分點，而運輸工務幾乎沒有變化，依然是五個司中最低的 18%。參見下圖：



如果從純滿意度（即滿意和非常滿意的百分比減去不滿意和非常不滿意的百分比）的角度看，保安領域最好，是 34.6%，其次是社會文化 32.42%，再次是經濟財政 3.46%，之後是行政法務-5.54%，最後是運輸工務，是-11.66%，後兩個領域的純滿意度是負值。



與半年前的數據對比，純滿意度的百分比，行政法務和運輸工務雖然依然是負數，但數值有一定上升；經濟財政領域有所下降；而保安和社會文化領域有較大增加，參見下圖：



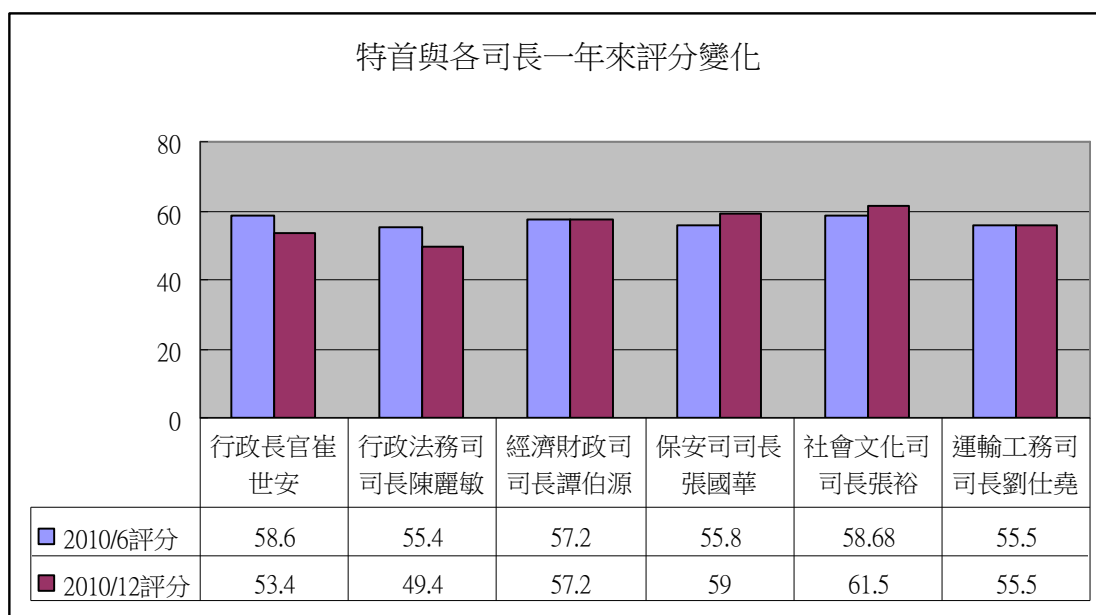
三、特首和司長支持度評分

特首和五位司長的支持度評分分別是：行政長官崔世安 53.4、行政法務司司長陳麗敏 49.4、經濟財政司司長譚伯源 57.2、保安司司長張國華 59.0、社會文化司司長張裕 61.5、運輸工務司司長劉仕堯 55.5。

如果與半年前相比，評分有不同程度的變化，參見下表：

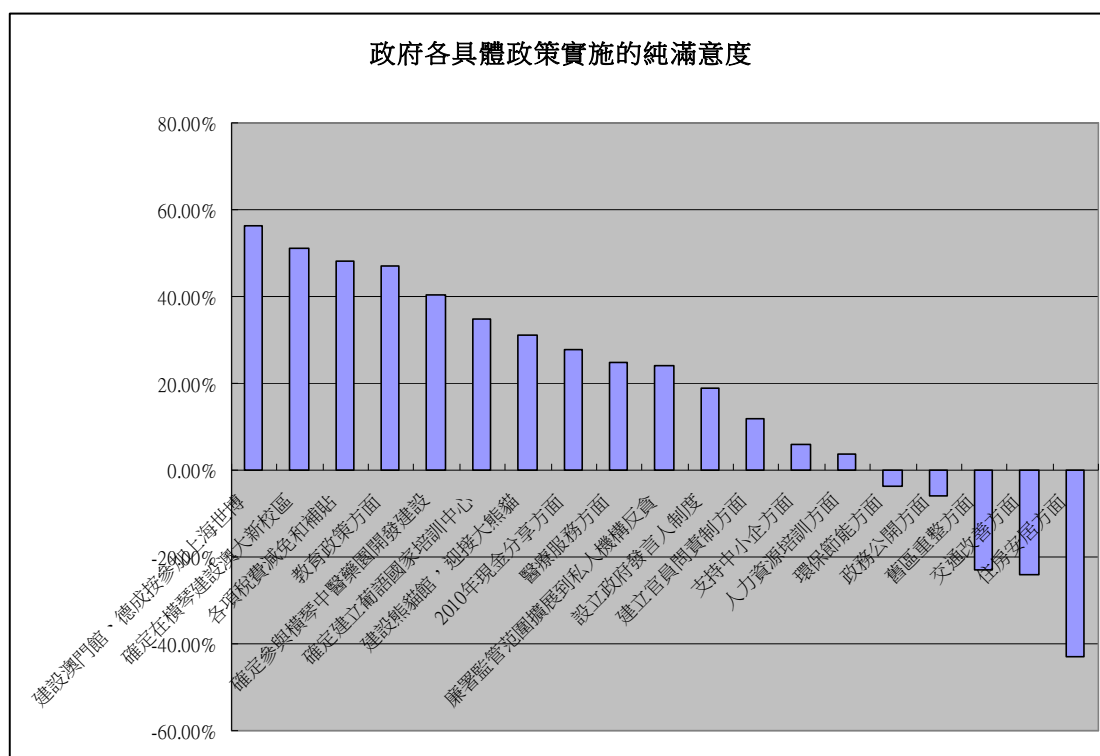
	2010/6 評分	2010/12 評分
行政長官崔世安	58.6	53.4
行政法務司司長陳麗敏	55.4	49.4
經濟財政司司長譚伯源	57.2	57.2
保安司司長張國華	55.8	59.0
社會文化司司長張裕	58.68	61.5
運輸工務司司長劉仕堯	55.5	55.5

如果與半年前相比，特首與行政法務司司長的支持度評分有所下降，保安司司長與社會文化司司長的支持度評分有所提高，而經濟財政司司長和運輸工務司司長的支持度評分幾乎沒有變化，參見下圖：



四、具體政策滿意度

如果用非常滿意和滿意減去非常不滿意和不滿意的百分比，得出純滿意度，進行排列的話，我們可以看到從高到低依次是：建設澳門館、德成按參加上海世博、確定在橫琴建設澳大新校區、各項稅費減免和補貼、教育政策方面、確定參與橫琴中醫藥園開發建設、確定建立葡語國家培訓中心、建設熊貓館，迎接大熊貓、2010年現金分享方面、醫療服務方面、廉署監管範圍擴展到私人機構反貪、設立政府發言人制度、建立官員問責制方面、支持中小企方面、人力資源培訓方面、環保節能方面、政務公開方面、舊區重整方面、交通改善方面、住房安居方面，參見下圖：



尤其要注意到是，最後五項政策措施的純滿意度是負值，即環保節能方面-3.82%、政務公開方面-5.77%、舊區重整方面-22.96%、交通改善方面-24.22%和住房安居方面-43.03%，顯示受訪者對這五項政策實施有更多不滿。