摘　要



澳門回歸後，一班華籍高官正式就任爲各政府機關的領導，各司長都紛紛強調政府以提供優質的服務以滿足市民的要求，行政改革成爲回歸後施政方針的重點，而「服務承諾」是其中一個行政改革的方法。

「服務承諾」本身是商業社會內一個常見的商業手法，應用在政府服務中便成爲政府服務與市民需求之間的一個契約，這個契約確保了政府在特定的條件下提供具品質的服務以滿足市民的需要。

本文的研究目的在於研究澳門政府落實「服務承諾」的成效、嘗試分析影響執行服務承諾的阻力，並爲澳門政府日後在改善落實推行「服務承諾」提供建議。

澳門政府推行服務承諾經歷四個階段，包括一)選擇個別部門進行試點式推行、二)發佈「服務承諾」政策、三)配合明確的指示及四)進行意見調查。這四個階是澳門政府推行服務承諾的骨幹，亦反映了各位司長決心整頓各政府部門內的官僚作風、提高公務員服務質數及效率，成爲推動服務承諾政策的關鍵。

本研究採用五個評估準則：包括關聯性、竄改性/清澈性、全面性及可用性/意義性等指標，爲五個政府部門(財政局、澳門理工學院-高等衛生學校、民政總署、澳門海關及土地工務運輸局)進行「服務承諾」的內容分析，瞭解這些部門的「服務承諾」能否切合市民的需要。

本研究亦同時發現澳門政府在推行和落實「服務承諾」遇到以下問題及阻力：一)員工的壓力、二)員工的抗拒感、三)員工的士氣低落、四)不同聘任方式的公務員對「服務承諾」的不一看法及五)不同部門處理服務承諾的標準不一。就此，因應這些問題我提出以下的建議：一)安排專人負責監察「服務承諾」、二) 提高公務員隊伍的士氣、三) 灌輸正確的服務承諾訊息、四)將公務員的壓力變爲活力、五)設立對內及對內的服務承諾、六)避免過度承諾、以及七)服務承諾的不斷檢討。