

身份證明局

2019 年上半年滿意度調查

1. 調查目的

為收集市民對身份證明局服務滿意程度的意見，分析影響市民對服務滿意度的原因，藉以作出適當的評估及服務改善、優化現行制度、實現向市民提供更優質完善的服務，以及提升工作人員服務的質素。身份證明局每年進行兩次滿意度意見調查。

就對外服務進行的滿意度調查，於 2019 年 2 月 18 日至 2019 年 5 月 17 日期間進行，是次調查收集的問卷數目共有 915 份。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距: 每年進行兩次滿意度調查

調查期間: 2-5 月及 8-11 月

2.2 調查範圍

調查標的: 所有對外及對內的服務項目

調查對象: 全澳市民及特定機構

是次進行的滿意度調查，向曾對本局作出投訴並受理個案的人士(共 12 個)及曾使用本局服務的政府部門及機構(共 27 個)寄送問卷，以收集意見持續改善服務。

2.3 調查方式

1. 實地面訪: 在中華廣場一樓大堂及黑沙環政府綜合服務大樓的服務範圍，由調查員以訪問形式抽樣調查，對使用服務的市民每隔 1 人進行訪問(從第二名開始，自完成每一問卷後計起)。
2. 郵寄: 向特定機構或人士寄送問卷
3. 網上電子問卷

2.4 抽樣比例

服務類別:

居民身份證、特區旅行證件、刑事紀錄證明書、個人資料證明書、居留權證明書、社團及財團證明書、國籍申請、更改聯絡資料

抽樣數目: 768 份

(按照 SAFF 收集服務對象意見機制指引，本局年服務總量大於 300,000，因此，服務類型抽樣數目為不少於 384 份。)

2.5 問卷設計

調查因素：環境設備、員工服務、電子服務、服務承諾、服務資訊

問卷設置：

i. 標準及分制：以五分制作為量度標準

| 分數 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-------|-----|---------|----|------|
| 程度 | 非常不滿意 | 不滿意 | 一般/可以接受 | 滿意 | 非常滿意 |

ii. 半開放式設計

iii. 預留不適用選項

3. 已收集意見分析及統計

實收數目：915 份

受訪者統計

| 性別 | 男性 | 女性 |
|-----|--------|--------|
| 個案 | 454 | 461 |
| 百分比 | 49.62% | 50.38% |

| 年齡層 | 18-30 | 31-50 | >51 |
|-----|--------|--------|--------|
| 個案 | 360 | 401 | 154 |
| 百分比 | 39.34% | 43.83% | 16.83% |

| 學歷 | 小學以下 | 小學 | 中學 | 大專 | 大學或以上 |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|
| 個案 | 64 | 105 | 300 | 196 | 250 |
| 百分比 | 6.99% | 11.48% | 32.79% | 21.42% | 27.32% |

| 近六個月到 本局次數 | 1 次 | 2 次 | 3 次 | 4 次以上 |
|---------------|--------|-------|--------|-------|
| 個案 | 478 | 269 | 103 | 65 |
| 百分比 | 52.24% | 29.4% | 11.26% | 7.1% |

| 逗留時間 | 30 分鐘以下 | 31 分鐘~1 小時 | 1~2 小時 | 2 小時以上 |
|------|---------|------------|--------|--------|
| 個案 | 601 | 252 | 44 | 18 |
| 百分比 | 65.68% | 27.54% | 4.81% | 1.97% |

性別方面：在 915 名受訪者中，男性有 454 人，女性有 461 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 49.62% 及 50.38%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 401 人佔 43.83%；其次是 18-30 歲有 360 人佔 39.34%；51 歲以上有 154 人佔 16.83%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 300 人，佔 32.79%，其次是大學或以上程度，有 250 人，佔 27.32%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 478 人，佔 52.24%。

逗留時間方面：受訪者逗留本局時間在 30 分鐘以下的人數居多，有 601 人佔 65.68%。

4. 服務滿意度統計

| | 服務項目 | 中華廣場 "一窗式" 櫃檯 | 政府綜合服務大 樓 "一窗式" 櫃檯 | 自助服務機 | 網上服務 | 分項平均分 | 滿意度平均分 |
|------|-----------|------------------|--------------------------|-------|------|-------|--------|
| 方便程度 | 服務時間 | 4.3 | 4.3 | 4.4 | 4.3 | 4.3 | 4.3 |
| | 服務地點 | 4.3 | 4.5 | 4.4 | 4.2 | 4.4 | |
| | 查詢/聯絡方法 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 4.2 | 4.3 | |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.4 | 4.4 | 4.4 | 4.3 | 4.4 | 4.3 |
| | 專業程度 | 4.4 | 4.4 | 4.4 | 4.2 | 4.4 | |
| | 服務效率 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 4.2 | 4.3 | |
| | 服務主動性 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 4.2 | 4.3 | |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.2 | 4.4 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| | 設施配備 | 4.2 | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 4.2 | |
| 申請流程 | 等候時間 | 4.1 | 4.1 | 4.3 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| | 簡捷程度 | 4.3 | 4.2 | 4.4 | 4.1 | 4.3 | |
| | 公平性 | 4.3 | 4.3 | 4.4 | 4.1 | 4.3 | |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.3 | 4.4 | 4.3 | 4 | 4.3 | 4.3 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| | 資訊正確 | 4.3 | 4.4 | 4.3 | 4.2 | 4.3 | |
| 電子服務 | 電子服務範圍足夠性 | 4.2 | 4.2 | 4.3 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| | 電子服務滿意程度 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | |
| 服務承諾 | 服務承諾範圍足夠性 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4 | 4.2 | 4.2 |
| | 指標滿意度 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | |
| | 指標清晰度 | 4.3 | 4.3 | 4.2 | 4.1 | 4.2 | |
| 整體服務 | 整體服務滿意度 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

| 是否知道本局推行電子服務 | 知道 | 不知道 |
|--------------|-----|-----|
| 個案 | 559 | 356 |
| 百分比 | 61% | 39% |

電子服務方面，超過六成受訪者知道本局已推行電子服務，本局將持續拓展網上申請服務，以及擴展自助服務機的功能、設置點及服務時間，以方便居民辦理各項申請手續。

5. 滿意度調查趨勢分析

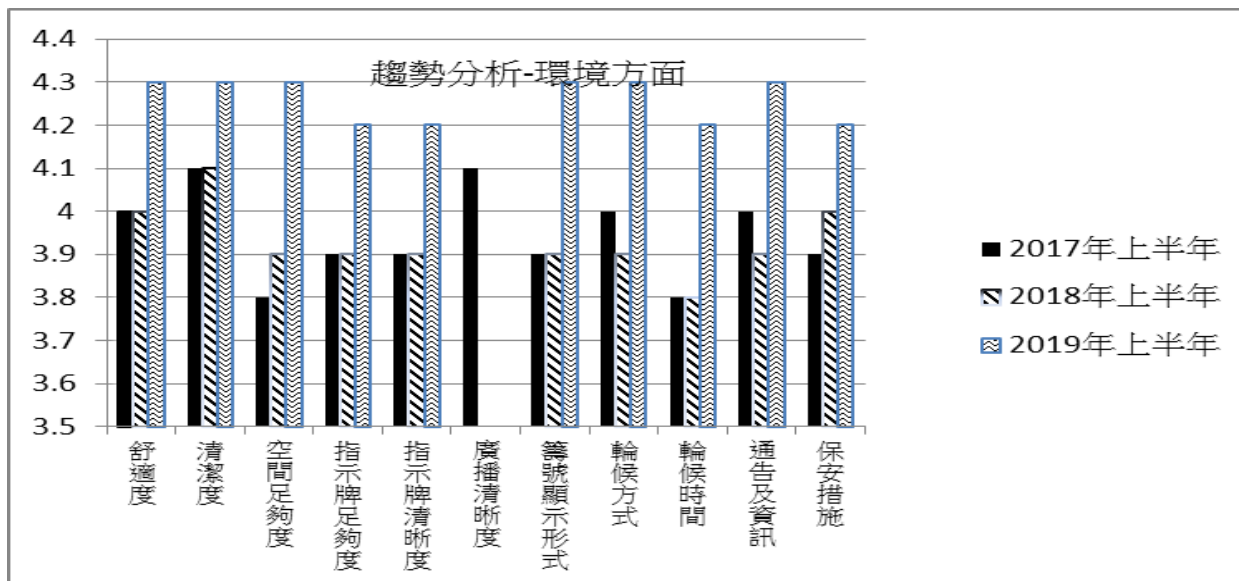
本局持續改善服務質素，定時評估影響服務滿意度的調查因素，從而令調查機制有效運作，故 2019 年對滿意度調查問卷的項目進行修改，以配合實際需要。

| 趨勢分析 (舊問卷項目) | 趨勢分析 (新問卷項目) | 2017 年 上半年 | 2018 年 上半年 | 2019 年 上半年 | 2019 年與 2017 年同 期比較 | 2019 年與 2018 年同 期比較 |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------|---------------------------|
| 舒適度 | 舒適程度 | 4.0 | 4.0 | 4.3 | +0.3 | +0.3 |
| 清潔度 | | 4.1 | 4.1 | | +0.2 | +0.2 |
| 空間足夠度 | | 3.8 | 3.9 | | +0.5 | +0.4 |
| 衛生設施整潔 | | 4.0 | 3.9 | | +0.3 | +0.4 |
| 指示牌足夠度 | 設施配備 | 3.9 | 3.9 | 4.2 | +0.3 | +0.3 |
| 指示牌清晰度 | | 3.9 | 3.9 | | +0.3 | +0.3 |
| 保安措施 | | 3.9 | 4.0 | | +0.3 | +0.2 |
| 櫃台設備充足 | | 4.0 | 4.0 | | +0.2 | +0.2 |
| 廣播清晰度 * | --- | 4.1 | --- | --- | --- | --- |
| 籌號顯示形式 | 資訊公開 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | +0.4 | +0.4 |
| 通告及資訊 | | 4.0 | 3.9 | | +0.3 | +0.4 |
| 輪候方式 | 公平性 | 4.0 | 3.9 | 4.3 | +0.3 | +0.4 |
| 公平性 | | 4.1 | 4.0 | | +0.2 | +0.3 |
| 輪候時間 | 等候時間 | 3.8 | 3.8 | 4.2 | +0.4 | +0.4 |
| 職員外表整潔 | 專業程度 | 4.1 | 4.0 | 4.4 | +0.3 | +0.4 |
| 職員注重私隱度 | | 4.0 | 4.0 | | +0.4 | +0.4 |
| 職員的專業知識 | | 4.1 | 4.0 | | +0.3 | +0.4 |
| 職員可靠度 | | 4.1 | 4.0 | | +0.3 | +0.4 |
| 語言及溝通技巧 | | 4.1 | 4.0 | | +0.3 | +0.4 |
| 辦理時間合理 | 服務效率 | 4.0 | 3.9 | 4.3 | +0.3 | +0.4 |
| 職員及時招待 | | 3.9 | 3.9 | | +0.4 | +0.4 |
| 準確告知服務所需時間 | | 3.9 | 4.0 | | +0.4 | +0.3 |
| 提供準確資料 | 資訊正確 | 4.1 | 4.0 | 4.3 | +0.2 | +0.3 |

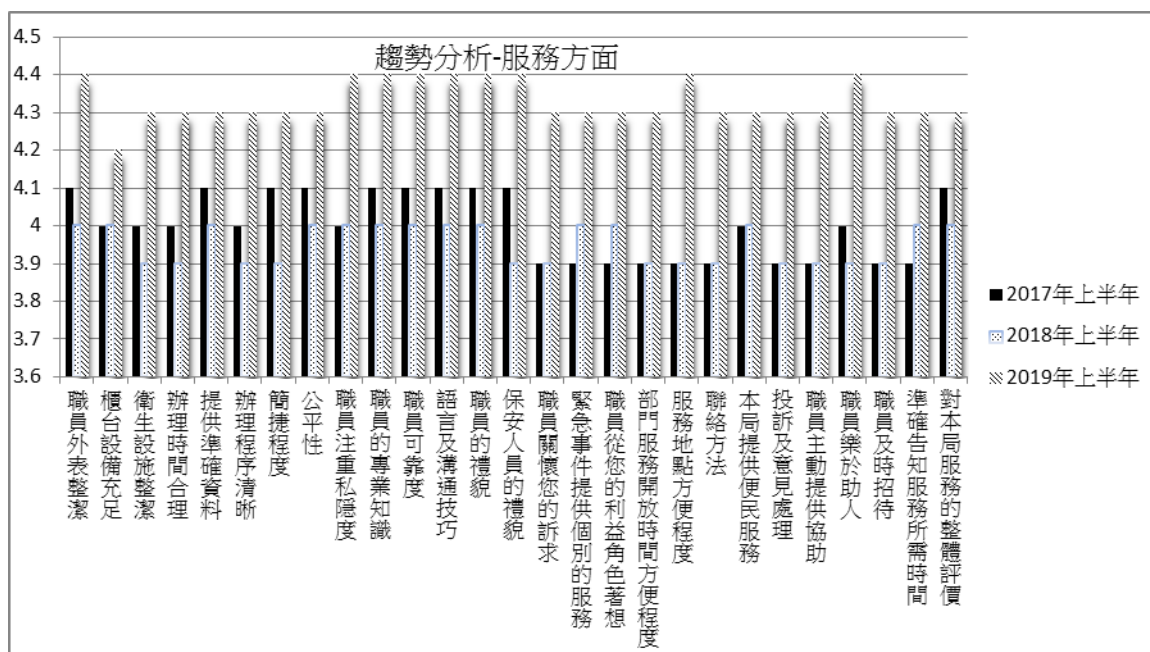
| 趨勢分析 (舊問卷項目) | 趨勢分析 (新問卷項目) | 2017年 上半年 | 2018年 上半年 | 2019年 上半年 | 2019年與 2017年同期比較 | 2019年與 2018年同期比較 |
|-----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|---------------------|
| 辦理程序清晰 | 簡捷程度 | 4.0 | 3.9 | 4.3 | +0.3 | +0.4 |
| 簡捷程度 | | 4.1 | 3.9 | | +0.2 | +0.4 |
| 本局提供便民服務 | | 4.0 | 4.0 | | +0.3 | +0.3 |
| 職員的禮貌 | 服務態度 | 4.1 | 4.0 | 4.4 | +0.3 | +0.4 |
| 保安人員的禮貌 | | 4.1 | 3.9 | | +0.3 | +0.5 |
| 職員樂於助人 | | 4.0 | 3.9 | | +0.4 | +0.5 |
| 職員關懷您的訴求 | 服務主動性 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | +0.4 | +0.4 |
| 緊急事件提供個別的服務 | | 3.9 | 4.0 | | +0.4 | +0.3 |
| 職員從您的利益角色著想 | | 3.9 | 4.0 | | +0.4 | +0.3 |
| 職員主動提供協助 | | 3.9 | 3.9 | | +0.4 | +0.4 |
| 部門服務開放時間方便程度 | 服務時間 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | +0.4 | +0.4 |
| 服務地點方便程度 | 服務地點 | 3.9 | 3.9 | 4.4 | +0.5 | +0.5 |
| 聯絡方法 | 查詢/聯絡方法 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | +0.4 | +0.4 |
| 投訴及意見處理 | 符合使用的目的 | 3.9 | 3.9 | 4.3 | +0.4 | +0.4 |
| 整體評價 | 整體服務滿意度 | 4.1 | 4.0 | 4.3 | +0.2 | +0.3 |

註：1分為最低分，5分為最高分。

* 由於大堂已取消廣播，以“電子籌”提示申請人，故廣播清晰度的調查因素滿意度未能比對。



環境方面，與 2017 及 2018 年同期比對，所有項目全部錄得上升幅度，當中以“空間足夠度”錄得最大升幅，2019 年平均分為 4.3 分，較 2017 年上升了 0.5 分，較 2018 年上升了 0.4 分。隨著政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心的投入服務，部份申請人轉往其他辦理地點提出申請，故總辦事處擠擁情況得以舒緩。



服務方面，與 2017 及 2018 年同期比對，所有項目全部錄得上升幅度，當中以“服務地點方便程度”連續兩年均有升幅，同樣上升了 0.5 分。另，與 2018 年同期對比，有兩個項目的滿意度升幅較高，為“保安人員的禮貌”及“職員樂於助人”，上升 0.5 分。

6. 受訪者意見

本局是次滿意度調查共收到 79 則意見，當中有 13 個對本局服務或員工表示讚賞。

7. 總結

綜觀最近兩次的滿意度調查結果，所有調查項目的滿意度平均數均達到滿意水平，其中服務整體評價達 4.3 分，由此可見，本局在各個服務項目的環節上，能滿足大部份市民的需求。本局將持續檢討工作成效，積極採取改善措施，為市民提供優質的服務。

完