

# 神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零一八年九月

2018年下半年的神秘顧客監測機制滿意度問卷調查已於9月3日至9月14日在本局一樓辦證大堂進行，調查的目的，主要是收集市民對在本局辦理手續期間的滿意程度，藉以優化現行制度及提高服務的質素。在此期間，市民可透過使用本局網上預約服務，自願登記成為神秘顧客。本局亦會以隨機方式挑選現場等候辦理手續的市民參與計劃。神秘顧客的意見僅為優化服務過程的參考，不會作投訴或評核員工之用。

在是次問卷調查中，本局成功收集問卷數目共86份，辦理手續類別及問卷調查的結果資料如下：

手續種類	份數
居民身份證	31
旅行證件	24
刑事紀錄證明書	8
居民身份證及旅行證件	11
證明書(個人資料證明書、居留權證明書、社團及財團證明書)	10
居民身份證、旅行證件、刑事紀錄證明書及證明書	1
其他(更新婚姻狀況)	1

(表一) 受訪者性別

	男性		女性		沒有填寫	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
人數/百分比	27	31.4%	52	60.5%	7	8.1%

在86名被訪者中，男性有27人，女性有52人，分別佔總受訪人數的31.4%及60.5%，顯示出女性受訪者較多。

(表二) 受訪者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上		沒有填寫	
人數/百分比	20	23.3%	36	41.9%	18	20.9%	12	14%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多，共 36 人，佔 41.9%。

(表三) 受訪者學歷

	小學以下		小學		中學		大專		大學或以上		沒有填寫	
人數/百分比	0	0%	0	0%	15	17.4%	14	16.3%	33	38.4%	24	27.9%

受訪者中，學歷為大學或以上程度的居多，共 33 人，佔 38.4%。

(表四) 各條問題的滿意度分佈

(滿意程度：非常滿意=5；滿意=4；一般=3；不滿意=2；非常不滿意=1)

指標(分數)	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用	沒有填寫	滿意度平均數
1. 使用禮貌用語	47	33	3	0	0	0	3	4.5
百分比	54.7%	38.4%	3.5%	0%	0%	0%	3.5%	
2. 態度親切	47	33	6	0	0	0	0	4.5
百分比	54.7%	38.4%	7%	0%	0%	0%	0%	
3. 內容表達清晰	52	29	5	0	0	0	0	4.5
百分比	60.5%	33.7%	5.8%	0%	0%	0%	0%	
4. 具備專業知識	44	38	4	0	0	0	0	4.5
百分比	51.2%	44.2%	4.7%	0%	0%	0%	0%	
5. 外表整潔	47	35	3	0	0	0	1	4.5
百分比	54.7%	40.7%	3.5%	0%	0%	0%	1.2%	
6. 主動提供協助	40	36	10	0	0	0	0	4.3
百分比	46.5%	41.9%	11.6%	0%	0%	0%	0%	
7. 從您的角度著想	32	42	10	0	0	2	0	4.3
百分比	37.2%	48.8%	11.6%	0%	0%	2.3%	0%	

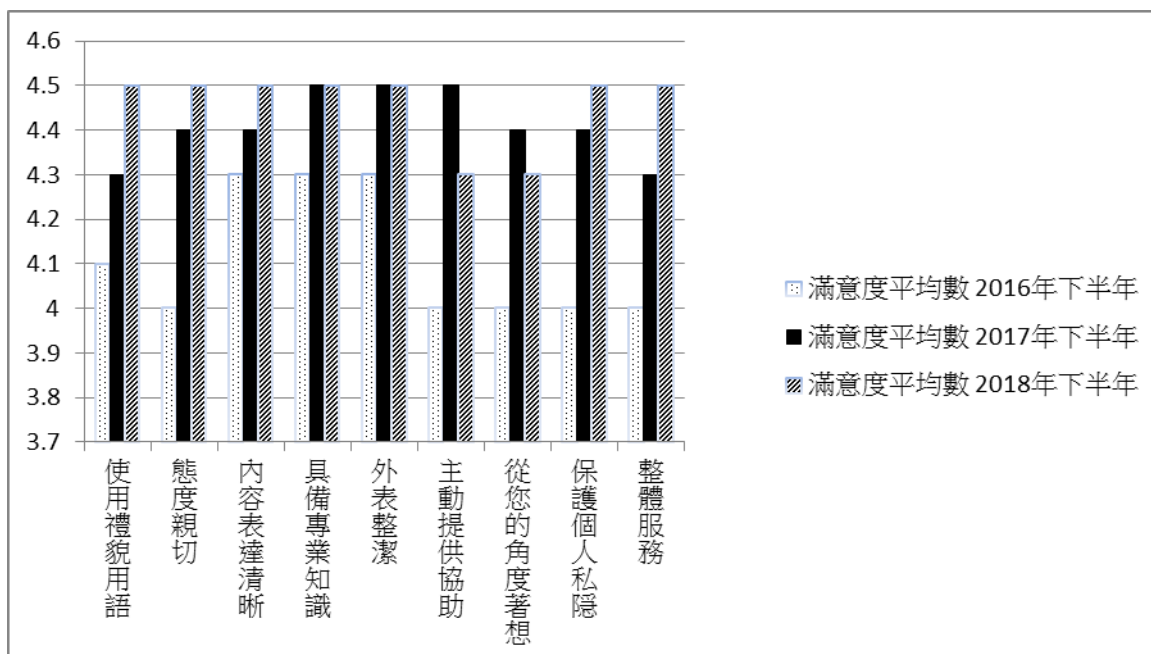
8. 保護個人私隱 百分比	43	43	0	0	0	0	0	4.5
	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	
9. 整體服務 百分比	38	35	2	0	0	0	11	4.5
	44.2%	40.7%	2.3%	0%	0%	0%	12.8%	

調查結果顯示，市民對本局服務有較高的評價，除了“主動提供協助”及“從您的角度著想”滿意度平均數為 4.3 分外，其餘各項的分數達 4.5 分。

(表五) 各個項目的滿意度平均數趨勢分析

項目	滿意度平均數				
	2016 年 下半年	2017 年 下半年	2018 年 下半年	2018 年與 2016 年同期比較	2018 年與 2017 年同期比較
使用禮貌用語	4.1	4.3	4.5	+0.4	+0.2
態度親切	4	4.4	4.5	+0.5	+0.1
內容表達清晰	4.3	4.4	4.5	+0.2	+0.1
具備專業知識	4.3	4.5	4.5	+0.2	0
外表整潔	4.3	4.5	4.5	+0.2	0
主動提供協助	4	4.5	4.3	+0.3	-0.2
從您的角度著想	4	4.4	4.3	+0.3	-0.1
保護個人私隱	4	4.4	4.5	+0.5	+0.1
整體服務	4	4.3	4.5	+0.5	+0.2

註：1 分為最低分，5 分為最高分。



與 2017 年同期比較，有五個項目的滿意度平均數錄得上升的趨勢，升幅介乎 0.1 至 0.2 分，其中以“使用禮貌用語”及“整體服務”錄得較大升幅；兩個項目的滿意度趨勢保持平穩，為“具備專業知識”及“外表整潔”；兩個項目的滿意度錄得輕微下跌，為“主動提供協助”及“從您的角度著想”，跌幅介乎 0.1 至 0.2 分。

與 2016 年同期比較，所有項目的滿意度均錄得上升趨勢，升幅介乎 0.2 至 0.5，其中以“態度親切”、“保護個人私隱”及“整體服務”錄得最大升幅。為持續改善及提升人員的接待技巧，本局於九月舉辦“情境式進階培訓課程”，透過互動式的培訓及小組討論，使人員掌握實務上不同的接待技巧。

是次調查中，共收到 19 則意見，當中有 12 個對本局服務或人員表示讚賞。