

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零一九年三月

2019年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於3月4日至3月15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66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	26
旅行證件	13
刑事紀錄證明書	8
證明書(親屬關係證明書及居留權證明書)	17
居民身份證及旅行證件	1
其他(查詢)	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	31	47%	33	50%	2	3%

在66名被訪者中，男性有31人，女性有33人，分別佔總受訪人數的47%及50%。

(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	14	21.2%	36	54.6%	14	21.2%	2	3%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多，共 36 人，佔 54.6%。

(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	1	1.5%	2	3%	23	34.9%	14	21.2%	22	33.3%	4	6.1%

受訪者中，主要學歷為中學程度(共 23 人，佔 34.9%)及大學或以上程度(共 22 人，佔 33.3%)。

(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	39	21	4	1	0	0	1	4.7
百分比	59.1%	31.8%	6.1%	1.5%	0%	0%	1.5%	
2. 態度親切	40	23	3	0	0	0	0	4.5
百分比	60.6%	34.9%	4.5%	0%	0%	0%	0%	
3. 內容表達清晰	42	24	0	0	0	0	0	4.6
百分比	63.6%	36.4%	0%	0%	0%	0%	0%	
4. 具備專業知識	46	20	0	0	0	0	0	4.7
百分比	70%	30%	0%	0%	0%	0%	0%	
5. 外表整潔	46	20	0	0	0	0	0	4.7
百分比	70%	30%	0%	0%	0%	0%	0%	
6. 主動提供協助	44	16	6	0	0	0	0	4.6
百分比	66.7%	24.2%	9.1%	0%	0%	0%	0%	
7. 從您的角度著想	40	22	4	0	0	0	0	4.5
百分比	60.6%	33.3%	6.1%	0%	0%	0%	0%	

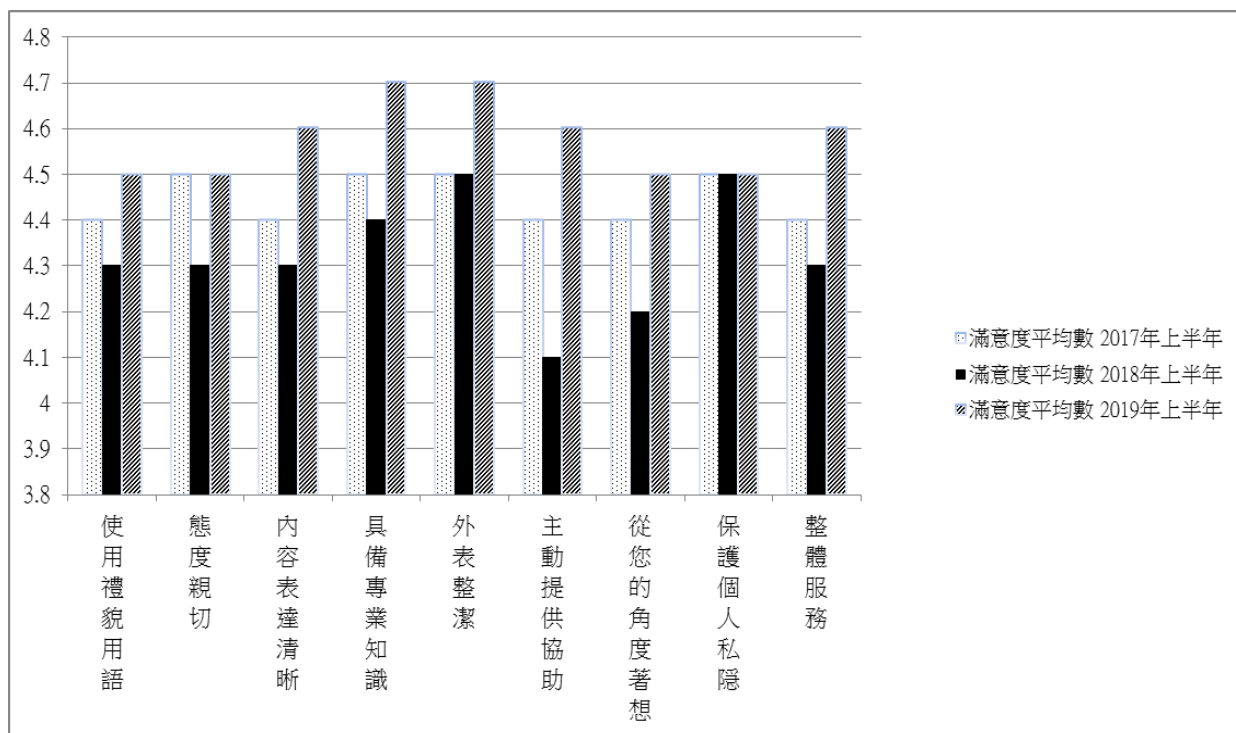
8. 保護個人私隱 百分比	36	27	1	0	0	0	2	4.5
	54.6%	40.9%	1.5%	0%	0%	0%	3%	
9. 整體服務 百分比	37	24	1	0	0	0	4	4.6
	56%	36.4%	1.5%	0%	0%	0%	6.1%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“使用禮貌用語”、“具備專業知識”及“外表整潔”的滿意度評價最高，平均分達 4.7 分；對本局整體服務評價則達 4.6 分，反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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				
	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
使用禮貌用語	4.4	4.3	4.7	+0.3	+0.4
態度親切	4.5	4.3	4.5	0	+0.2
內容表達清晰	4.4	4.3	4.6	+0.2	+0.3
具備專業知識	4.5	4.4	4.7	+0.2	+0.3
外表整潔	4.5	4.5	4.7	+0.2	+0.2
主動提供協助	4.4	4.1	4.6	+0.2	+0.5
從您的角度著想	4.4	4.2	4.5	+0.1	+0.3
保護個人私隱	4.5	4.5	4.5	0	0
整體服務	4.4	4.3	4.6	+0.2	+0.3

註：1 分為最低分，5 分為最高分。



與2018年上半年神秘顧客調查結果比較，有八個項目的滿意度均錄得上升趨勢，其中“內容表達清晰”、“具備專業知識”、“從您的角度著想”及“整體服務”升幅為0.3分，“使用禮貌用語”升幅為0.4分，而“主動提供協助”升幅為0.5分。

與2017年調查結果比較，有七個項目的滿意度錄得上升趨勢，升幅介乎0.1至0.2分，“使用禮貌用語”升幅為0.3分，而“態度親切”及“保護個人私隱”則保持平穩。

為加強人員的培訓，持續改善服務質素，本局預計今年五月、九月及十月繼續開辦“情境式進階培訓課程”，透過互動式的培訓及小組討論，讓人員掌握實務上不同的接待技巧及相互分享接待經驗。

是次調查中，共收到43則意見。