

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二一年九月

2021年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於9月6日至9月17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時，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84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
居民身份證業務	29
旅行證件	7
刑事紀錄業務	8
證明書(社團及財團證明書、居留權證明書、個人資料證明書及國籍證明書)	23
居民身份證業務及旅行證件	5
居民身份證業務及刑事紀錄業務	1
居民身份證業務及證明書	1
查詢	2
其他	8

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/百分比	37	44.05%	47	55.95%

在 84 名被訪者中，男性有 37 人，女性有 47 人，分別佔總受訪人數的 44.05% 及 55.95%。顯示女性受訪者較多。

(表二) 受訪者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
人數/百分比	31	36.90%	42	50.00%	11	13.10%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 42 人，佔 50%)，最少為 51 歲或以上(共 11 人，佔 13.10%)。

(表三) 受訪者學歷

	小學以下		小學		中學		大專		大學或以上	
人數/百分比	1	1.19%	4	4.76%	15	17.86%	17	20.24%	47	55.95%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 47 人，佔 55.95%)。

(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	滿意度平均數
1. 使用禮貌用語	64	18	2	0	0	0	4.7
百分比	76.19%	21.43%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	54	25	5	0	0	0	4.6
百分比	64.29%	29.76%	5.95%	0.00%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	55	27	2	0	0	0	4.6
百分比	65.48%	32.14%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	

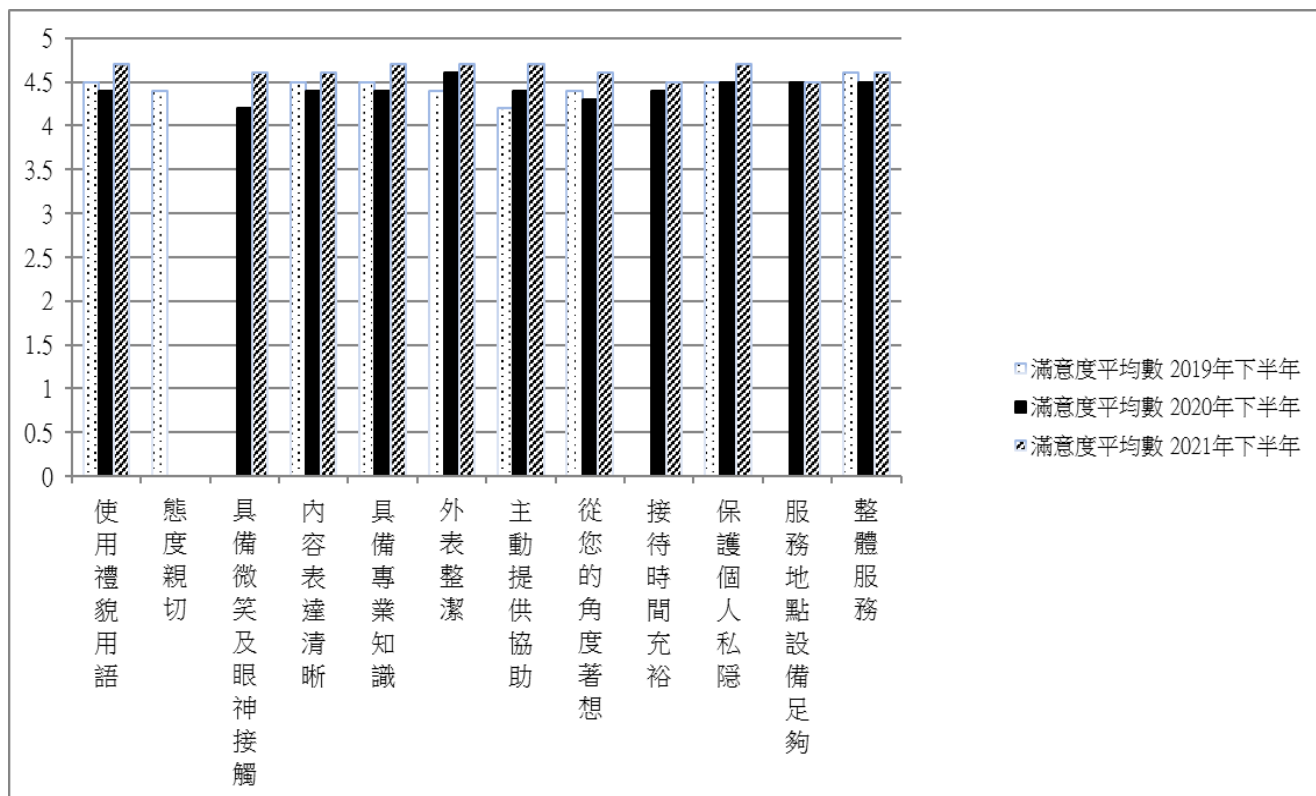
4. 具備專業知識	60	22	2	0	0	0	4.7
百分比	71.43%	26.19%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	62	20	2	0	0	0	4.7
百分比	73.81%	23.81%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	61	20	3	0	0	0	4.7
百分比	72.62%	23.81%	3.57%	0.00%	0.00%	0.00%	
7. 從您的角度 著想	56	21	7	0	0	0	4.6
百分比	66.67%	25.00%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	
8. 接待時間充裕	54	21	6	3	0	0	4.5
百分比	64.29%	25.00%	7.14%	3.57%	0.00%	0.00%	
9. 保護個人私隱	58	24	1	0	0	1	4.7
百分比	69.05%	28.57%	1.19%	0.00%	0.00%	1.19%	
10. 服務地點設 備足夠	54	20	6	4	0	0	4.5
百分比	64.29%	23.81%	7.14%	4.76%	0.00%	0.00%	
11. 整體服務	52	30	2	0	0	0	4.6
百分比	61.91%	35.71%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	

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”、“外表整潔”、“主動提供協助”及“保護個人私隱”最高分，平均分為 4.7 分，而“具備微笑 / 眼神接觸”、“內容表達清晰”、“從您的角度著想”及“整體服務”滿意度評價平均分均為 4.6 分；上述分數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				
	2019年 下半年	2020年 下半年	2021年 下半年	2021年與2019 年同期比較	2021年與2020 年同期比較
使用禮貌用語	4.5	4.4	4.7	+0.2	+0.3
態度親切	4.4	--	--	不適用	不適用
具備微笑/眼神接觸	--	4.2	4.6	不適用	+0.4
內容表達清晰	4.5	4.4	4.6	+0.1	+0.2
具備專業知識	4.5	4.4	4.7	+0.2	+0.3
外表整潔	4.4	4.6	4.7	+0.3	+0.1
主動提供協助	4.2	4.4	4.7	+0.5	+0.3
從您的角度著想	4.4	4.3	4.6	+0.2	+0.3
接待時間充裕	--	4.4	4.5	不適用	+0.1
保護個人私隱	4.5	4.5	4.7	+0.2	+0.2
服務地點設備足夠	--	4.5	4.5	不適用	0
整體服務	4.6	4.5	4.6	0	+0.1

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2020 年下半年神秘顧客調查結果比較，全部項目的滿意度錄得上升趨勢：其中“具備微笑/眼神接觸”升幅為 0.4 分；“使用禮貌用語”、“具備專業知識”、“主動提供協助”及“從您的角度著想”升幅均為 0.3 分；而“內容表達清晰”及“保護個人私隱”升幅則為 0.2 分。

與 2019 年下半年調查結果比較，全部項目的滿意度錄得上升趨勢：其中“主動提供協助”升幅為 0.5 分；“外表整潔”升幅均為 0.3 分；“使用禮貌用語”、“具備專業知識”、“從您的角度著想”及“保護個人私隱”升幅均為 0.2 分。

本局將於11月邀請公職局導師為同事開辦“職場人際”課程。同事每日花最多時間與同事相處，此培訓課程讓同事了解自我溝通特性，掌握字詞運用，加強表達力及圓潤人際關係，減少“溝而不通”的情況。

是次調查中，共收到 12 則意見。