

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零一九年九月

2019年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於9月2日至9月13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69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	14
刑事紀錄證明書	6
證明書(親屬關係證明書及居留權證明書)	14
居民身份證及旅行證件	1
居民身份證及證明書	1
其他(查詢)	2

(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	30	43.5%	34	49.3%	5	7.2%

在69名被訪者中，男性有30人，女性有34人，分別佔總受訪人數的43%及49%。

(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	13	18.8%	34	49.3%	13	18.9%	9	13%

受訪者中，年齡介乎 31-50 歲居多，共 34 人，佔 49.3%。

(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	2	2.9%	5	7.3%	14	20.3%	11	16%	21	30.4%	16	23.19%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 21 人，佔 30.4%)，沒有填寫(共 16 人，佔 23.19%)。

(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	36	28	5	0	0	0	0	4.5
百分比	52.2%	40.6%	7.2%	0%	0%	0%	0%	
2. 態度親切	36	26	7	0	0	0	0	4.4
百分比	52.2%	37.7%	10.1%	0%	0%	0%	0%	
3. 內容表達清晰	36	30	3	0	0	0	0	4.5
百分比	52.2%	43.5%	4.3%	0%	0%	0%	0%	
4. 具備專業知識	35	31	3	0	0	0	0	4.5
百分比	50.7%	44.9%	4.4%	0%	0%	0%	0%	
5. 外表整潔	34	28	7	0	0	0	0	4.4
百分比	49.3%	40.1%	10.6%	0%	0%	0%	0%	
6. 主動提供協助	31	23	15	0	0	0	0	4.2
百分比	44.9%	33.3%	21.8%	0%	0%	0%	0%	
7. 從您的角度著想	35	25	9	0	0	0	0	4.4
百分比	50.7%	36.2%	13.1%	0%	0%	0%	0%	

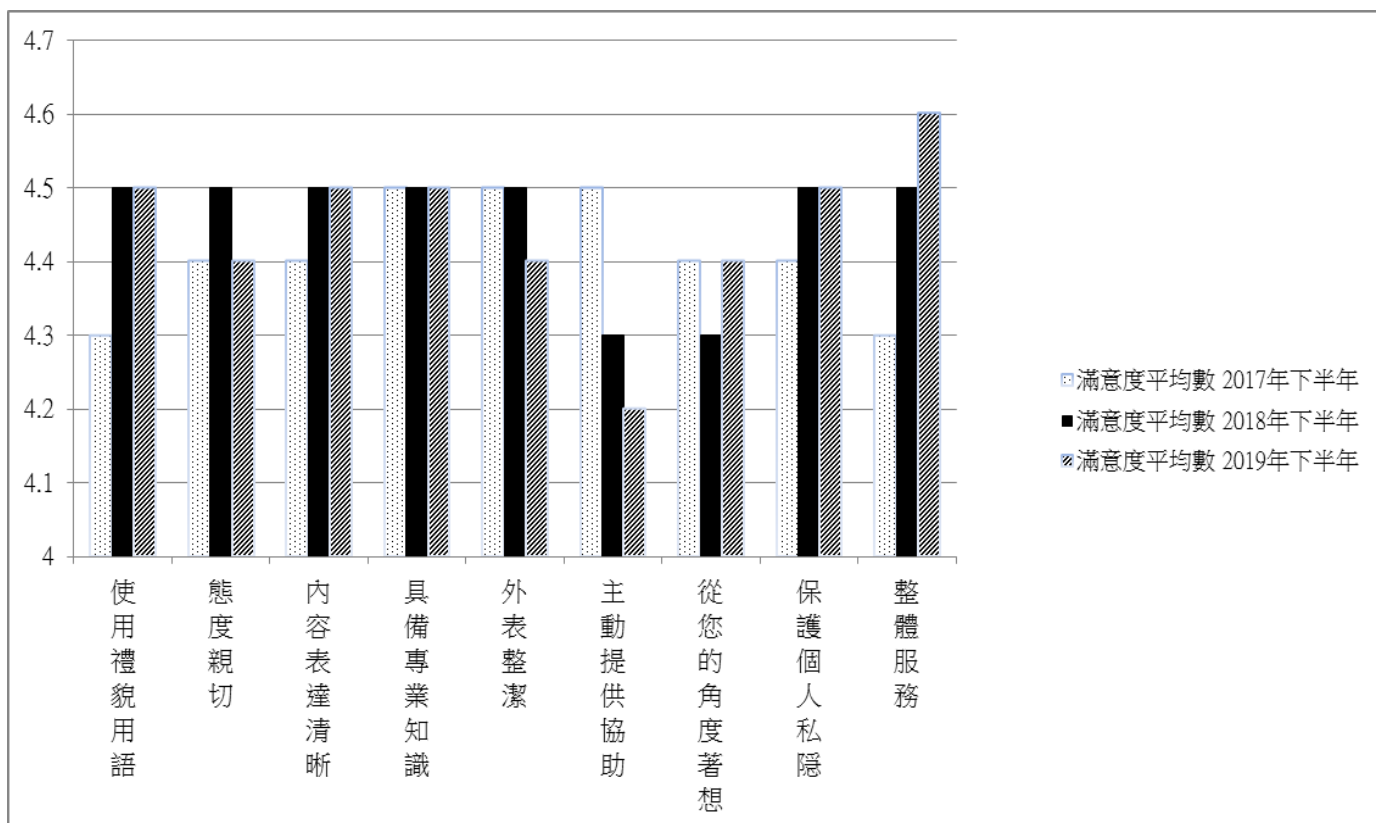
8. 保護個人私隱 百分比	34	34	1	0	0	0	0	4.5
	49.3%	49.3%	1.4%	0%	0%	0%	0%	
9. 整體服務 百分比	43	24	2	0	0	0	0	4.6
	62.3%	34.8%	2.9%	0%	0%	0%	0%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”及“保護個人私隱”的滿意度評價平均分達 4.5 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 下半年	2018 年 下半年	2019 年 下半年	2019 年與 2017 年同期比較	2019 年與 2018 年同期比較
使用禮貌用語	4.3	4.5	4.5	+0.2	0
態度親切	4.4	4.5	4.4	0	-0.1
內容表達清晰	4.4	4.5	4.5	+0.1	0
具備專業知識	4.5	4.5	4.5	0	0
外表整潔	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
主動提供協助	4.5	4.3	4.2	-0.3	-0.1
從您的角度著想	4.4	4.3	4.4	0	+0.1
保護個人私隱	4.4	4.5	4.5	+0.1	0
整體服務	4.3	4.5	4.6	+0.3	+0.1

註：1 分為最低分，5 分為最高分。



與2018年下半年神秘顧客調查結果比較，“從您的角度著想”及“整體服務”升幅為0.1分，“態度親切”、“外表整潔”及“主動提供協助”輕微跌幅為0.1分。

與2017年調查結果比較，“整體服務”升幅為0.3分，其次為“使用禮貌用語”升幅為0.2分，“內容表達清晰”及“保護個人私隱”升幅為0.1分，而外表整潔”及“主動提供協助”分別跌幅為0.1分及0.3分。

為加強人員的培訓，持續改善服務質素，本局預計今年十月繼續開辦“情境式進階培訓課程”，並於11月舉辦調解衝突課程，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11則意見。