

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二零年三月

2020 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 9 日至 3 月 20 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 83 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	46
旅行證件	9
刑事紀錄證明書	7
證明書(鑑證本、親屬關係證明書及個人資料證明書)	15
居民身份證及旅行證件	2
居民身份證及證明書	3
其他(更改婚況及家庭團員)	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	37	44.6%	46	55.4%	0	0%

在 83 名被訪者中，男性有 37 人，女性有 46 人，分別佔總受訪人數的 44.6% 及 55.4%。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		沒有填寫	
人數/百分比	12	14.5%	52	62.6%	19	22.9%	0	0%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多，共 52 人，佔 62.6%。

(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	0	0%	7	8.4%	39	47%	19	22.9%	18	21.7%	0	0%

受訪者中，主要學歷為中學程度(共 39 人，佔 47%)；大專、大學或以上程度(分別共 19 人及 18 人，佔 22.9%及 21.7%)。

(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	45	34	4	0	0	0	0	4.5
百分比	54.2%	41%	4.8%	0%	0%	0%	0%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	40	37	6	0	0	0	0	4.4
百分比	48.2%	44.6%	7.2%	0%	0%	0%	0%	
3. 內容表達清晰	39	41	3	0	0	0	0	4.4
百分比	47%	49.4%	3.6%	0%	0%	0%	0%	
4. 具備專業知識	41	41	1	0	0	0	0	4.5
百分比	49.4%	49.4%	1.2%	0%	0%	0%	0%	
5. 外表整潔	40	39	4	0	0	0	0	4.4
百分比	48.2%	47%	4.8%	0%	0%	0%	0%	

6. 主動提供協助	38	35	10	0	0	0	0	4.4
	百分比	45.8%	42.2%	12%	0%	0%	0%	
7. 從您的角度 著想	40	34	9	0	0	0	0	4.4
	百分比	48.2%	41%	10.8%	0%	0%	0%	
8. 接待時間充裕	38	42	3	0	0	0	0	4.4
	百分比	45.8%	50.6%	3.6%	0%	0%	0%	
9. 保護個人私隱	45	38	0	0	0	0	0	4.5
	百分比	54.2%	45.8%	0%	0%	0%	0%	
10. 服務地點設 備足夠	41	38	4	0	0	0	0	4.5
	百分比	49.4%	45.8%	4.8%	0%	0%	0%	
11. 整體服務	42	41	0	0	0	0	0	4.5
	百分比	50.6%	49.4%	0%	0%	0%	0%	

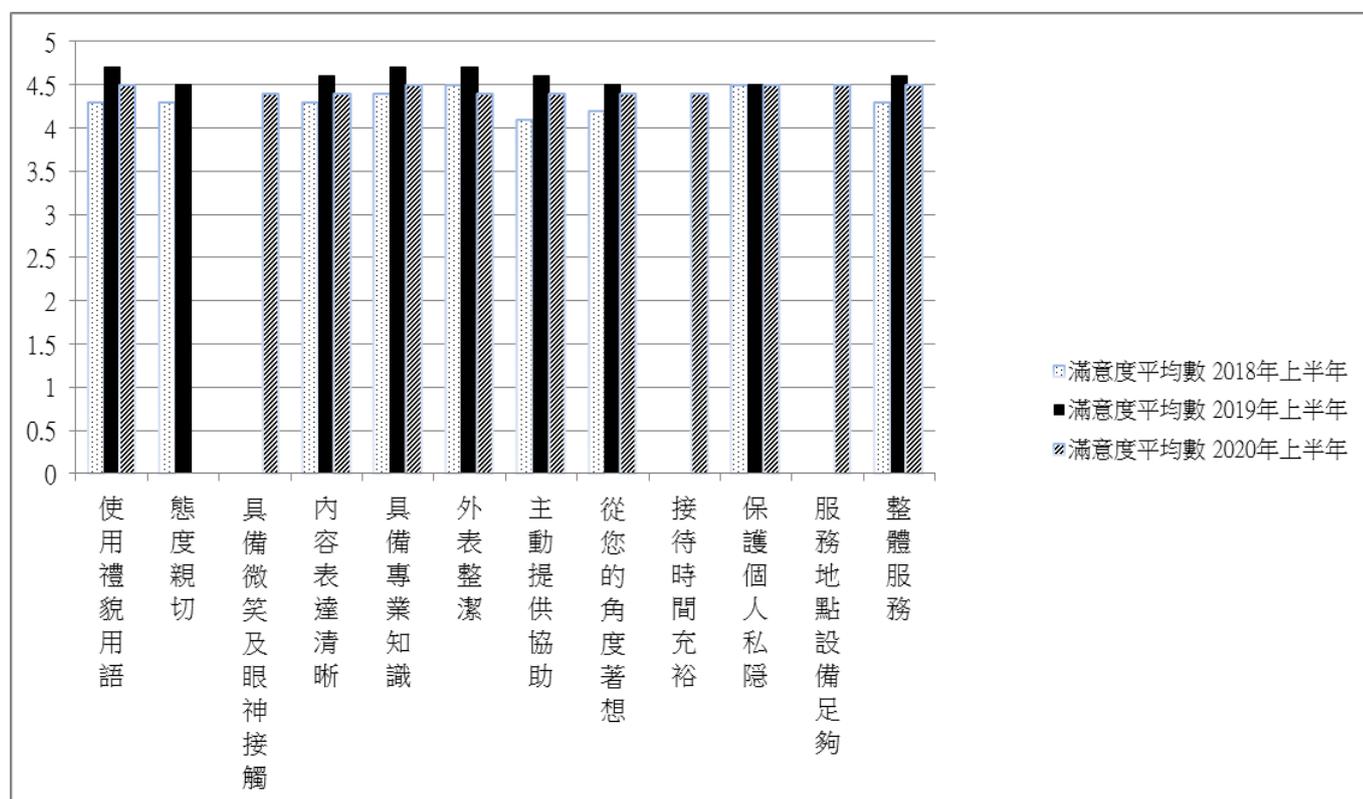
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“使用禮貌用語”、“具備專業知識”、“保護個人私隱”及“服務地點設備足夠”的滿意度評價最高，平均分為 4.5 分；對本局整體服務評價則達 4.5 分；其他指標亦達 4.4 分，上述分數均反映市民對本局的公共服務介乎在滿意及非常滿意之間。

(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				
	2018 年 上半年	2019 年 上半年	2020 年 上半年	2020 年與 2018 年同期比較	2020 年與 2019 年同期比較
使用禮貌用語	4.3	4.7	4.5	+0.2	-0.2
態度親切	4.3	4.5	--	不適用	不適用

具備微笑/眼神接觸	--	--	4.4	不適用	不適用
內容表達清晰	4.3	4.6	4.4	+0.1	-0.2
具備專業知識	4.4	4.7	4.5	+0.1	-0.2
外表整潔	4.5	4.7	4.4	-0.1	-0.3
主動提供協助	4.1	4.6	4.4	+0.3	-0.2
從您的角度著想	4.2	4.5	4.4	+0.2	-0.1
接待時間充裕	--	--	4.4	不適用	不適用
保護個人私隱	4.5	4.5	4.5	0	0
服務地點設備足夠	--	--	4.5	不適用	不適用
整體服務	4.3	4.6	4.5	+0.2	-0.1

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2019 年上半年神秘顧客調查結果比較，有 7 個項目的滿意度錄得下跌趨勢：“外表整潔”跌幅為 0.3 分；“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”及“主動提供協助”跌幅為 0.2 分；另，“從您的角度著想”及“整體服務”跌幅為 0.1 分；而“保護個人私隱”則保持平穩。

與 2018 年上半年調查結果比較，有 6 個項目的滿意度均錄得上升趨勢，其中“主動提供協助”升幅為 0.3 分；“使用禮貌用語”、“從您的角度著想”及“整體服務”升幅為 0.2 分；而“保護個人私隱”則保持平穩。

為加強人員的培訓，持續優化服務及質素提升，本局將於今年七月及九月繼續開辦“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接待經驗。

是次調查中，共收到 16 則意見，全部意見均是讚揚本局的人員及服務。