

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二二年三月

2022 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 7 日至 3 月 18 日在中華廣場一樓辦證大堂、黑沙環政府綜合服務大樓二樓 R 區及離島政府綜合服務中心三樓 D 區進行，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 92 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	55
旅行證件	7
刑事紀錄業務	14
證明書(社團及財團證明書、個人資料證明書及親屬關係證明書)	12
居民身份證業務及特區護照	1
居民身份證業務及刑事紀錄業務	1
居民身份證業務及個人資料證明書	1
其他	1

辦理地點	份數
中華廣場	76
黑沙環政府綜合服務大樓	6
離島政府綜合服務中心	10

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/百分比	44	47.83%	48	52.17%

在 92 名被訪者中，男性有 44 人，女性有 48 人，分別佔總受訪人數的 47.83% 及 52.17%。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	43	46.74%	44	47.83%	5	5.43%

受訪者中，年齡介乎 18-30 歲及 31 至 50 歲居多(分別共 43 及 44 人，佔 46.74% 及 47.83%)。

(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	0	0%	2	2.17%	25	27.17%	26	28.26%	39	42.39%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 39 人，佔 42.39%)。

(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	61	25	6	0	0	0	4.6
百分比	66.30%	27.17%	6.52%	0.00%	0.00%	0.00%	

2. 具備微笑 / 眼神接觸	48	37	7	0	0	0	4.4
百分比	52.17%	40.22%	7.61%	0.00%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	57	31	4	0	0	0	4.6
百分比	61.96%	33.70%	4.35%	0.00%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	53	33	5	0	0	1	4.5
百分比	57.61%	35.87%	5.43%	0.00%	0.00%	1.09%	
5. 外表整潔	62	28	2	0	0	0	4.7
百分比	67.39%	30.43%	2.17%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	53	34	3	1	0	1	4.5
百分比	57.61%	36.96%	3.26%	1.09%	0.00%	1.09%	
7. 從您的角度 著想	48	36	7	1	0	0	4.4
百分比	52.17%	39.13%	7.61%	1.09%	0.00%	0.00%	
8. 接待時間充裕	46	37	9	0	0	0	4.4
百分比	50.00%	40.22%	9.78%	0.00%	0.00%	0.00%	
9. 保護個人私隱	62	27	3	0	0	0	4.6
百分比	67.39%	29.35%	3.26%	0.00%	0.00%	0.00%	
10. 服務地點設 備足夠	47	38	7	0	0	0	4.4
百分比	51.09%	41.30%	7.61%	0.00%	0.00%	0.00%	

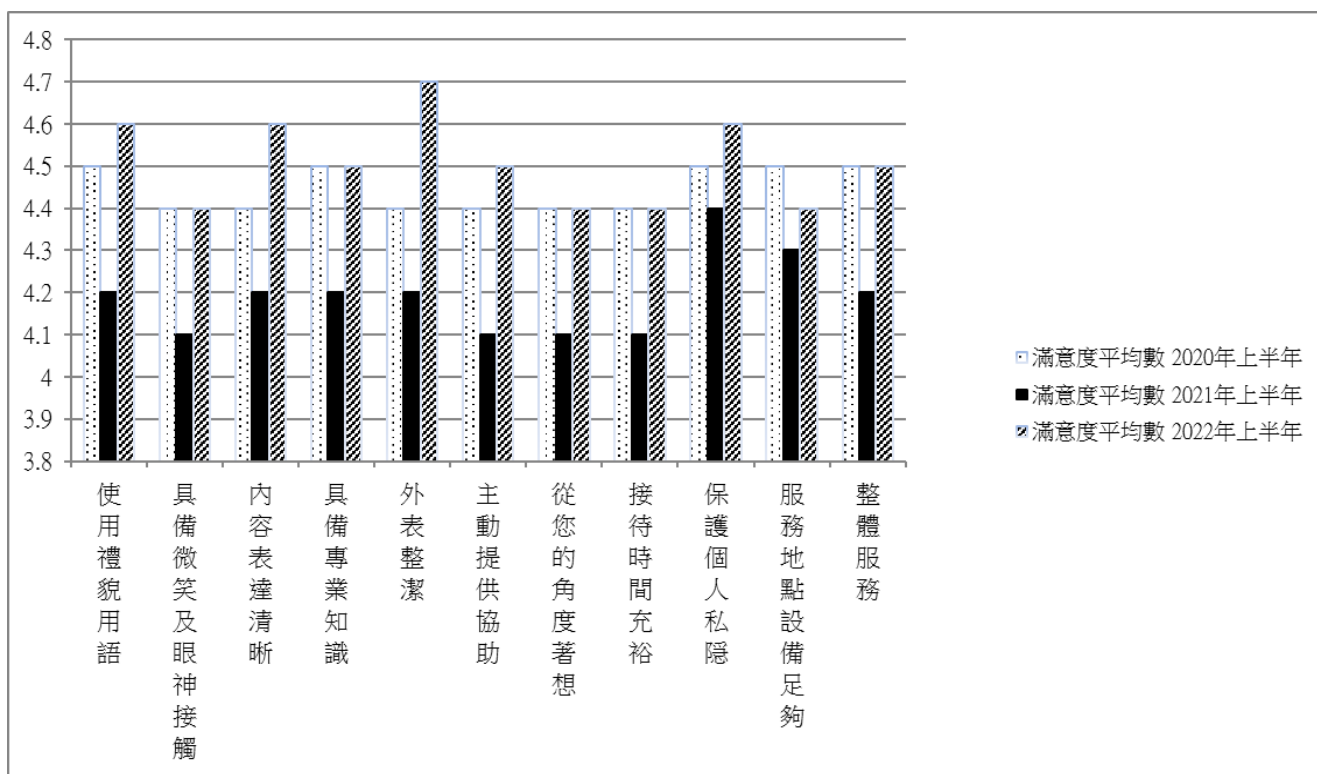
11. 整體服務	55	32	5	0	0	0	4.5
百分比	59.78%	34.78%	5.43%	0.00%	0.00%	0.00%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“外表整潔”的滿意度評價最高，平均分為 4.7 分，其次為“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”及“保護個人私隱”平均分為 4.6 分，而“具備專業知識”、“主動提供協助”及“整體服務”滿意度評價平均分均為 4.5 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				
	2020 年 上半年	2021 年 上半年	2022 年 上半年	2022 年與 2020 年同期比較	2022 年與 2021 年同期比較
使用禮貌用語	4.5	4.2	4.6	+0.1	+0.4
具備微笑/眼神接觸	4.4	4.1	4.4	0	+0.3
內容表達清晰	4.4	4.2	4.6	+0.2	+0.4
具備專業知識	4.5	4.2	4.5	0	+0.3
外表整潔	4.4	4.2	4.7	+0.3	+0.5
主動提供協助	4.4	4.1	4.5	+0.1	+0.4
從您的角度著想	4.4	4.1	4.4	0	+0.3
接待時間充裕	4.4	4.1	4.4	0	+0.3
保護個人私隱	4.5	4.4	4.6	+0.1	+0.2
服務地點設備足夠	4.5	4.3	4.4	-0.1	+0.1
整體服務	4.5	4.2	4.5	0	+0.3

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2021 年上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“外表整潔”升幅為 0.5 分；而“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”及“主動提供協助”升幅均為 0.4 分；“具備微笑/眼神接觸”、“具備專業知識”、“從您的角度著想”、“接待時間充裕”及“整體服務”升幅均為 0.3 分。

與 2020 年上半年調查結果比較，大部份項目的滿意度錄得上升趨勢：其中“外表整潔”升幅為 0.3 分；而“內容表達清晰”升幅為 0.2 分；而“使用禮貌用語”、“主動提供協助”及“保護個人私隱”均升幅為 0.1 分；其中只有“服務地點設備足夠”跌幅為 0.1 分。

為加強人員的培訓，持續優化服務及質素提升，本局已於今年三月開辦“情境式進階培訓課程 – 接待技巧”，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 19 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	更加完善。(問卷5)
2	非常滿意。(問卷6)
3	繼續保持。(問卷9)
4	對小朋友不夠親切，不夠笑容，小朋友影相會動好難避免，但語氣像對大人一樣，我懷疑是他自己手震！大人也沒要求他要影得好靚，但佢態度未致於好差！建議對小朋友可溫習輕聲點！ 疫情期間辦証也未到水滯不通般多人～ 服務水平有代提升。(問卷13)
5	還有進步空間。(問卷16)
6	有嬰兒專區和育嬰室真好。(問卷18)
7	輪候時間太長。(問卷21)
8	排隊時間長，職員會少許手語很好。(問卷25)
9	非常好。(問卷32)
10	試著減少市民的等待時間。(問卷35)
11	效率奇高，超出我想像，抵讚。(問卷39)
12	很好。(問卷41)
13	整體感覺良好，整潔乾淨，工作人員也很有禮貌，有問必答，keep it！。(問卷45)
14	很熱情，服務很不錯！。(問卷48)
15	身份證明局是澳門政府系統服務最好的單位，希望繼續保持。謝謝。(問卷54)
16	非常好，能幫助我解答問題，言語表達的很清楚。(問卷55)
17	很好。(問卷68)
18	服務體驗非常好！唯希望社團名稱可予採用證明書審核速度可以加快，感謝！。(問卷75)
19	Os funcionários são muitos eficientes e muito bom.(問卷92)

完