

# 神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二二年九月

2022 年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 9 月 5 日至 9 月 16 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 98 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	39
旅行證件	7
刑事紀錄業務	11
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)	17
居留權證明書	1
居民身份證業務及旅行證件	10
居民身份證業務、旅行證件及證明書	1
居民身份證業務及刑事紀錄業務	2
居民身份證業務及證明書	2
刑事紀錄業務及證明書	2
往港旅遊證及證明書	1
其他	5

辦理地點	份數
中華廣場	89
黑沙環政府綜合服務大樓	4
離島政府綜合服務中心	5

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
	人數/百分比	45	45.92%	53

在 98 名被訪者中，男性有 45 人，女性有 53 人，分別佔總受訪人數的 45.92% 及 54.08%。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	25	25.51%	60	61.22%	13

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 60 人，佔 61.22%)，51 歲或以上較少(共 13 人，佔 13.27%)。

(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	2	2.04%	6	6.12%	25	25.51%	22	22.45%	43

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 43 人，佔 43.88%)。

(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	68	23	6	0	0	1	4.6
百分比	69.39%	23.47%	6.12%	0.00%	0.00%	1.02%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	62	25	9	1	0	1	4.5
百分比	63.27%	25.51%	9.18%	1.02%	0.00%	1.02%	
3. 內容表達清晰	61	32	5	0	0	0	4.6
百分比	62.24%	32.65%	5.10%	0.00%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	60	31	7	0	0	0	4.5
百分比	61.22%	31.63%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	58	28	11	0	0	1	4.5
百分比	59.18%	28.57%	11.22%	0.00%	0.00%	1.02%	
6. 主動提供協助	61	30	5	1	0	1	4.6
百分比	62.24%	30.61%	5.10%	1.02%	0.00%	1.02%	
7. 從您的角度 著想	56	35	5	1	0	1	4.5
百分比	57.14%	35.71%	5.10%	1.02%	0.00%	1.02%	
8. 接待時間充裕	61	29	7	0	0	1	4.6

百分比	62.24%	29.59%	7.14%	0.00%	0.00%	1.02%	
9. 保護個人私隱	64	24	7	2	0	1	4.5
百分比	65.31%	24.49%	7.14%	2.04%	0.00%	1.02%	
10. 服務地點設備足夠	54	32	12	0	0	0	4.4
百分比	55.10%	32.65%	12.24%	0.00%	0.00%	0.00%	
11. 整體服務	57	33	8	0	0	0	4.5
百分比	58.16%	33.67%	8.16%	0%	0%	0%	

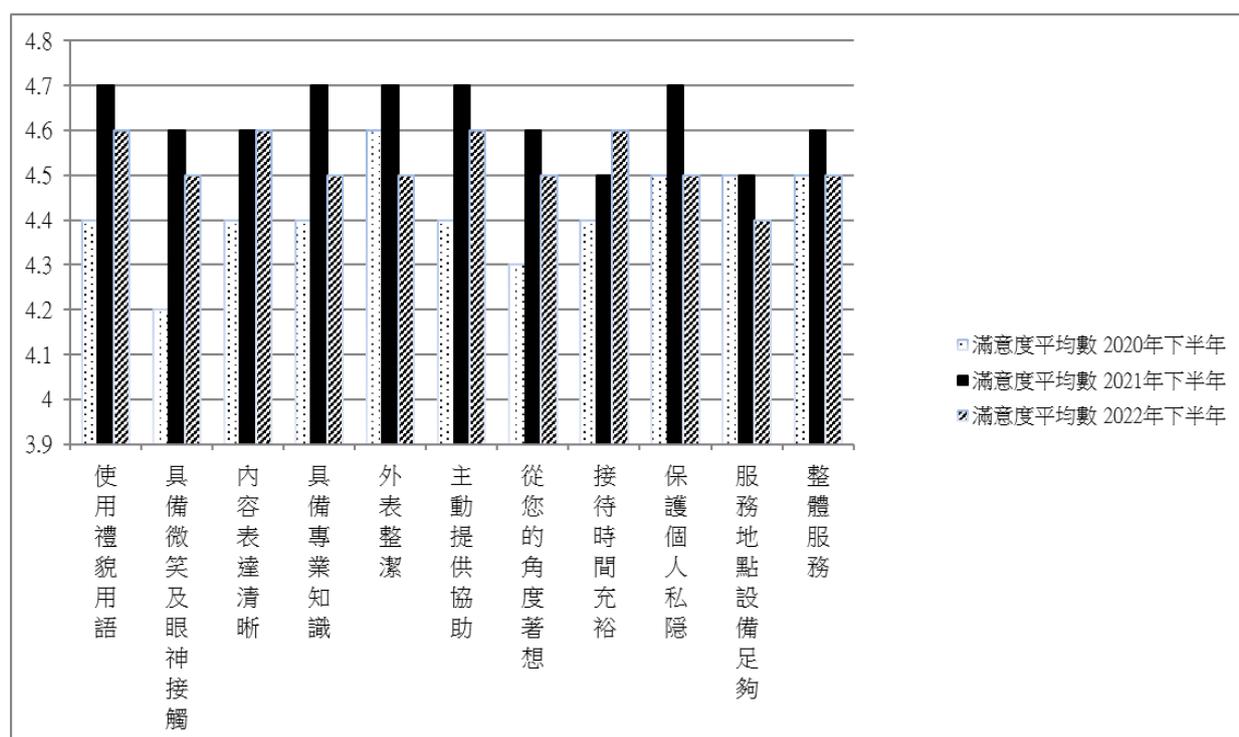
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“主動提供協助”及“接待時間充裕”的滿意度評價最高，平均分為 4.6 分；其次為“具備微笑 / 眼神接觸”、“具備專業知識”、“外表整潔”、“從您的角度著想”、“保護個人私隱”及“整體服務”滿意度評價，平均分均為 4.5 分；上述分數反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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 下半年	2021 年 下半年	2022 年 下半年	2022 年與 2020 年同期比較	2022 年與 2021 年同期比較
使用禮貌用語	4.4	4.7	4.6	+0.2	-0.1
具備微笑/眼神接觸	4.2	4.6	4.5	+0.3	-0.1
內容表達清晰	4.4	4.6	4.6	+0.2	-

具備專業知識	4.4	4.7	4.5	+0.1	-0.2
外表整潔	4.6	4.7	4.5	-0.1	-0.2
主動提供協助	4.4	4.7	4.6	+0.2	-0.1
從您的角度著想	4.3	4.6	4.5	+0.2	-0.1
接待時間充裕	4.4	4.5	4.6	+0.2	+0.1
保護個人私隱	4.5	4.7	4.5	-	-0.2
服務地點設備足夠	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
整體服務	4.5	4.6	4.5	-	-0.1

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2021 年下半年神秘顧客調查結果比較，除“接待時間充裕”升幅為 0.1 分外，全部項目的滿意度錄得下跌趨勢，其中“使用禮貌用語”、“具備微笑/眼神接觸”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”均跌幅為 0.1 分；而具備專業知識”、“外表整潔”及“保護個人私隱” 均跌幅為 0.2 分。

與 2020 年下半年調查結果比較，大部份項目的滿意度錄得上升趨勢：其中“具備微笑/眼神接觸”升幅為 0.3 分；而“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”及“接待時間充裕”均升幅為 0.2 分。只有“外表整潔”及“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 6 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	好。(問卷21，居民身份證業務)
2	很好。(問卷1，居民身份證業務及旅行證件)
3	很好服務。(問卷20，居民身份證業務)
4	職員服務非常好。(問卷15，居民身份證業務及旅行證件)
5	增加一个不便人士洗手间，每次带我女儿去都比较麻烦，要人带进去。(問卷9，居民身份證業務)
6	辦事效率可以再提高一下 我的服務同事效率很好 但是我是1536預約號 提前十分鐘到等到1605才叫我的號 等待時間較長。(問卷8，刑事紀錄業務)

完