

身份證明局

2019 年下半年滿意度調查

1. 調查目的

為收集市民對身份證明局服務滿意程度的意見，分析影響市民對服務滿意度的原因，藉以作出適當的評估及服務改善、優化現行制度、實現向市民提供更優質完善的服務，以及提升工作人員服務的質素。身份證明局每年進行兩次滿意度意見調查。

就對外服務進行的滿意度調查，於 2019 年 8 月 19 日至 11 月 15 日期間進行，是次調查收集的問卷數目共有 770 份。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距: 每年進行兩次滿意度調查

調查期間: 2-5 月及 8-11 月

2.2 調查範圍

調查標的: 所有對外及對內的服務項目

調查對象: 全澳市民及特定機構

是次進行的滿意度調查，向曾對本局作出投訴並受理個案的人士(共 17 個)及曾使用本局服務的政府部門及機構(共 34 個)寄送問卷，以收集意見持續改善服務。

2.3 調查方式

1. 實地面訪: 在中華廣場一樓大堂及黑沙環政府綜合服務大樓的服務範圍，由調查員以訪問形式抽樣調查，對使用服務的市民每隔 1 人進行訪問(從第二名開始，自完成每一問卷後計起)。
2. 郵寄: 向特定機構或人士寄送問卷
3. 網上電子問卷

2.4 抽樣比例

服務類別:

居民身份證、特區旅行證件、刑事紀錄證明書、個人資料證明書、居留權證明書、社團及財團證明書、國籍申請、更改聯絡資料等

(按照 SAFF 收集服務對象意見機制指引，本局年服務總量大於 300,000，因此，服務類型抽樣數目為不少於 384 份。)

抽樣數目: 768 份

2.5 問卷設計

調查因素：環境設備、員工服務、電子服務、服務承諾、服務資訊

問卷設置：

i. 標準及分制：以五分制作為量度標準

分數	1	2	3	4	5
程度	非常不滿意	不滿意	一般/可以接受	滿意	非常滿意

ii. 半開放式設計

iii. 預留不適用選項

3. 已收集意見分析及統計

實收數目：770 份

受訪者統計

性別	男性	女性
個案	339	431
百分比	44%	56%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	260	380	130
百分比	33.77%	49.28%	16.95%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	33	62	265	163	247
百分比	4.3%	8.1%	34.42%	21.12%	32.07%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	407	231	85	47
百分比	52.86%	30%	11.08%	6.13%

逗留時間	30 分鐘以下	31 分鐘~1 小時	1~2 小時	2 小時以上
個案	522	196	37	15
百分比	67.79%	25.45%	4.82%	1.96%

性別方面：在 770 名受訪者中，男性有 339 人，女性有 431 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 43.94% 及 56.06%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 380 人佔 49.28%；其次是 18-30 歲有 260 人佔 33.77%；51 歲以上有 130 人佔 16.95%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 265 人，佔 34.42%，其次是大學或以上程度，有 247 人，佔 32.07%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 407 人，佔 52.86%。

逗留時間方面：受訪者逗留本局時間在 30 分鐘以下的人數居多，有 522 人佔 67.79%。

4. 服務滿意度統計

	服務項目	中華廣場 "一窗式" 櫃檯	政府綜合服務大 樓 "一窗式" 櫃檯	自助服務機	網上服務	分項平均分	滿意度平均分
方便程度	服務時間	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3
	服務地點	4.4	4.4	4.3	4.3	4.4	
	查詢/聯絡方法	4.3	4.4	4.1	4.4	4.3	
員工服務	服務態度	4.4	4.4	4.3	4.4	4.4	4.3
	專業程度	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	
	服務效率	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	
	服務主動性	4.4	4.2	4.2	4.4	4.3	
環境設備	舒適程度	4.3	4.4	4.1	4.4	4.3	4.3
	設施配備	4.2	4.4	4.0	4.3	4.3	
申請流程	等候時間	4.1	4.2	4.2	4.3	4.2	4.3
	簡捷程度	4.3	4.2	4.2	4.4	4.3	
	公平性	4.3	4.3	4.2	4.4	4.3	
服務效果	符合使用目的	4.4	4.2	4.1	4.4	4.3	4.3
服務資訊	資訊公開	4.3	4.3	4.1	4.3	4.3	4.3
	資訊正確	4.3	4.3	4.2	4.3	4.3	
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.2	4.1	4	4.2	4.1	4.2
	電子服務滿意程度	4.3	4.2	4	4.2	4.2	
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.3	4.3	4.1	4.3	4.3	4.2
	指標滿意度	4.3	4.3	4.1	4.3	4.3	
	指標清晰度	4.2	4.2	4.1	4.2	4.2	
整體服務	整體服務滿意度	4.3	4.2	4.2	4.4	4.3	4.3

是否知道本局推行電子服務	知道	不知道
個案	574	196
百分比	75%	25%

電子服務方面，超過七成受訪者知道本局已推行電子服務，本局將持續拓展網上申請服務，以及擴展自助服務機的功能、設置點及服務時間，以方便居民辦理各項申請手續。

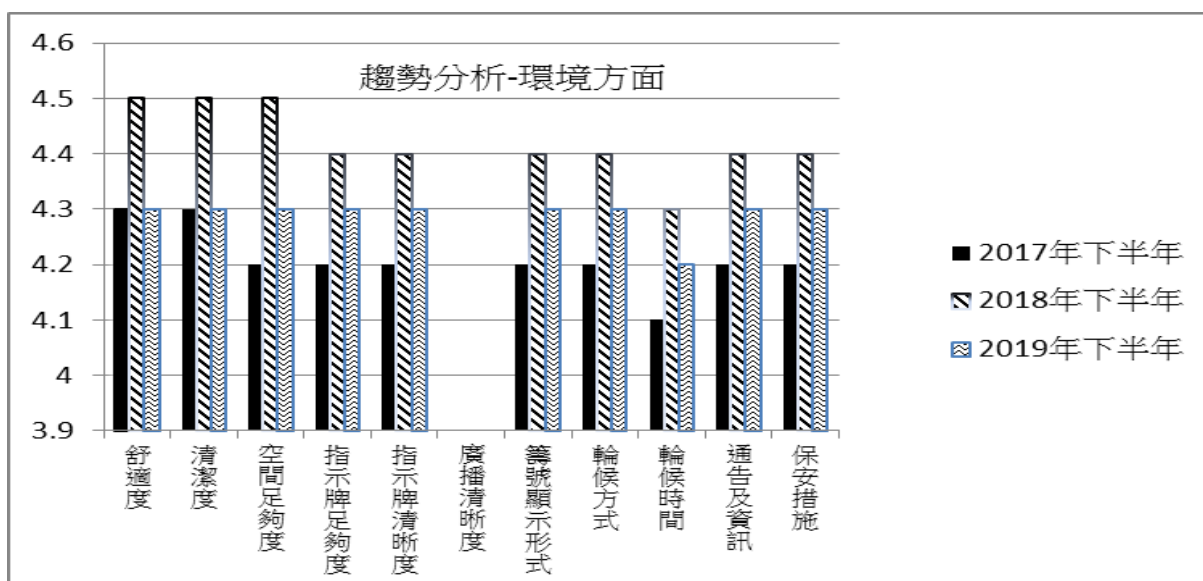
5. 滿意度調查趨勢分析

本局持續改善服務質素，定時評估影響服務滿意度的調查因素，從而令調查機制有效運作，故 2019 年對滿意度調查問卷的項目進行修改，以配合實際需要。

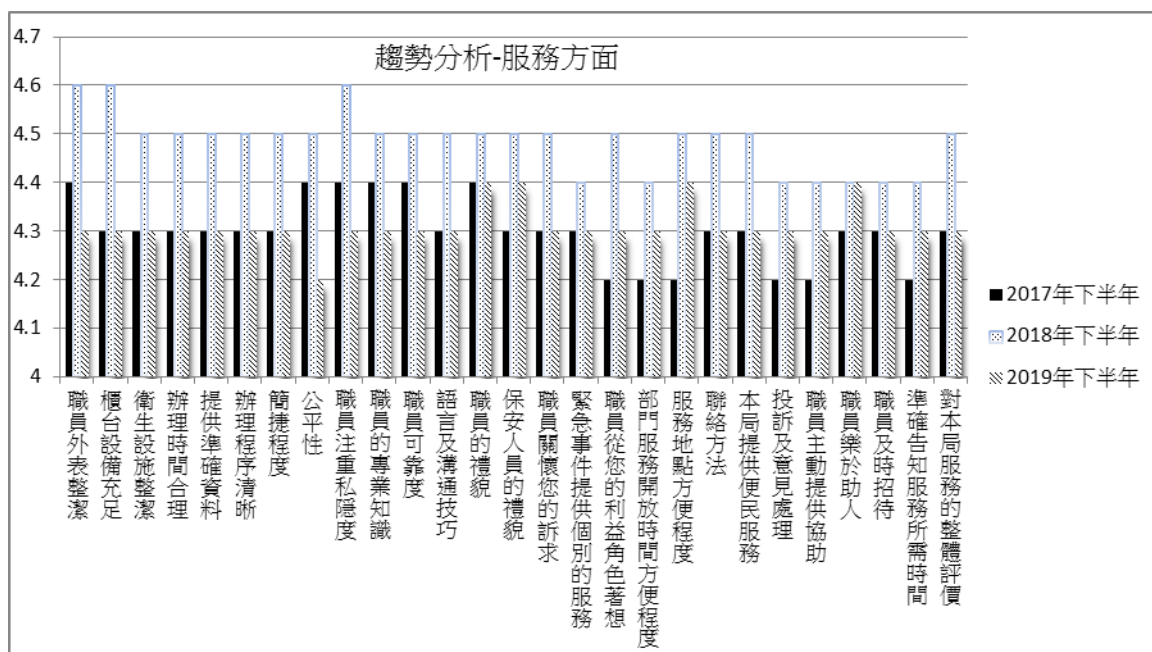
趨勢分析 (舊問卷項目)	趨勢分析 (新問卷項目)	2017 年 下半年	2018 年 下半年	2019 年 下半年	2019 年與 2017 年同 期比較	2019 年與 2018 年同 期比較
舒適度	舒適程度	4.3	4.5	4.3	---	-0.2
清潔度		4.3	4.5		---	-0.2
空間足夠度		4.2	4.5		+0.1	-0.2
衛生設施整潔		4.3	4.5		---	-0.2
指示牌足夠度	設施配備	4.2	4.4	4.3	+0.1	-0.1
指示牌清晰度		4.2	4.4		+0.1	-0.1
保安措施		4.2	4.4		+0.1	-0.1
櫃台設備充足		4.3	4.6		---	-0.3
廣播清晰度	---	4.1	---	---	---	---
籌號顯示形式	資訊公開	4.2	4.4	4.3	+0.1	-0.1
通告及資訊		4.2	4.4		+0.1	-0.1
輪候方式	公平性	4.2	4.4	4.3	+0.1	-0.1
公平性		4.4	4.5		-0.1	-0.2
輪候時間	等候時間	4.1	4.3	4.2	+0.1	-0.1
職員外表整潔	專業程度	4.4	4.6	4.3	-0.1	-0.3
職員注重私隱度		4.4	4.6		-0.1	-0.3
職員的專業知識		4.4	4.5		-0.1	-0.2
職員可靠度		4.4	4.5		-0.1	-0.2
語言及溝通技巧		4.3	4.5		---	-0.2
辦理時間合理	服務效率	4.3	4.5	4.3	---	-0.2
職員及時招待		4.3	4.4		---	-0.1
準確告知服務所需時間		4.2	4.4		+0.1	-0.1
提供準確資料	資訊正確	4.3	4.5	4.3	---	-0.2

趨勢分析 (舊問卷項目)	趨勢分析 (新問卷項目)	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
辦理程序清晰	簡捷程度	4.3	4.5	4.3	---	-0.2
簡捷程度		4.3	4.5		---	-0.2
本局提供便民服務		4.3	4.5		---	-0.2
職員的禮貌	服務態度	4.4	4.5	4.4	---	-0.1
保安人員的禮貌		4.3	4.5		+0.1	-0.1
職員樂於助人		4.3	4.4		+0.1	---
職員關懷您的訴求	服務主動性	4.3	4.5	4.3	---	-0.2
緊急事件提供個別的服務		4.3	4.4		---	-0.1
職員從您的利益角色著想		4.2	4.5		+0.1	-0.2
職員主動提供協助		4.2	4.4		+0.1	-0.1
部門服務開放時間方便程度	服務時間	4.2	4.4	4.3	+0.1	-0.1
服務地點方便程度	服務地點	4.2	4.5	4.4	+0.2	-0.1
聯絡方法	查詢/聯絡方法	4.3	4.5	4.3	---	-0.2
投訴及意見處理	符合使用的目的	4.2	4.4	4.3	+0.1	-0.1
整體評價	整體服務滿意度	4.3	4.5	4.3	---	-0.2

註：1分為最低分，5分為最高分。



環境方面，與 2017 年同期對比，只有“舒適度”及“清潔度”兩項目滿意度平穩外，其餘項目錄得升幅，上升 0.1 分；與 2018 年同期比對，所有項目則有輕微下跌，其中“舒適度”、“清潔度”及“空間足夠度”的下跌幅度較大，下跌 0.2 分。



服務方面，與 2017 年同期對比，“服務地點方便程度”的升幅較高，上升 0.2 分；與 2018 年同期比對，所有項目則有輕微下跌，當中以“櫃台設備充足”、“職員外表整潔”及“職員注重私隱度”錄得最大跌幅，平均分下跌了 0.3 分。本局將持續為人員提供以櫃台接待及使用電話的禮儀與技巧為題的進階培訓課程，並提供“公眾接待

調解技巧工作坊” 的深化培訓，藉此讓員工掌握接待技巧，提升專業素質。

6. 受訪者意見

本局是次滿意度調查共收到 101 則意見，當中有 18 個對本局服務或員工表示讚賞。

7. 總結

綜觀最近兩次的滿意度調查結果，所有調查項目的滿意度平均數均達到滿意水平，其中服務整體評價達 4.3 分，由此可見，本局在各個服務項目的環節上，能滿足大部份市民的需求。本局將持續檢討工作成效，積極採取改善措施，為市民提供優質的服務。

完