

身份證明局  
神秘顧客監測機制  
滿意度的問卷調查

二零二三年三月

2023 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 6 日至 3 月 17 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 90 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	32
旅行證件	32
刑事紀錄業務	6
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)	9
居留權證明書	1
居民身份證業務及旅行證件	5
居民身份證業務及證明書	2
居民身份證業務、旅行證件及居留權證明書	1
旅行證件及證明書	1
其他	1

辦理地點	份數
中華廣場	80
黑沙環政府綜合服務大樓	9
離島政府綜合服務中心	1

**(表一) 受訪者性別**

人數/百分比	男性		女性	
	41	45.56%	49	54.44%

在 90 名被訪者中，男性有 41 人，女性有 49 人，分別佔總受訪人數的 45.56% 及 54.44%，顯示女性受訪者較多。

**(表二) 受訪者年齡**

人數/百分比	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
	31	34.44%	43	47.78%	16	17.78%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 43 人，佔 47.78%)，51 歲或以上較少(共 16 人，佔 17.78%)。

**(表三) 受訪者學歷**

人數/百分比	小學以下		小學		中學		大專		大學或以上	
	1	1.11%	8	8.89%	23	25.56%	17	18.89%	41	45.56%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 41 人，佔 45.56%)。

**(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	55	32	2	1	0	0	4.6
百分比	61.11%	35.56%	2.22%	1.11%	0.00%	0.00%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	51	33	5	1	0	0	4.5
百分比	56.67%	36.67%	5.56%	1.11%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	60	27	3	0	0	0	4.6
百分比	66.67%	30.00%	3.33%	0.00%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	62	20	8	0	0	0	4.6
百分比	68.89%	22.22%	8.89%	0.00%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	66	20	4	0	0	0	4.7
百分比	73.33%	22.22%	4.44%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	59	24	6	1	0	0	4.6
百分比	65.56%	26.67%	6.67%	1.11%	0.00%	0.00%	
7. 從您的角度 著想	56	28	3	2	1	0	4.5
百分比	62.22%	31.11%	3.33%	2.22%	1.11%	0.00%	
8. 接待時間充裕	53	33	2	1	1	0	4.5
百分比	58.89%	36.67%	2.22%	1.11%	1.11%	0.00%	
9. 保護個人私 隱	63	20	4	0	0	3	4.7

百分比	70.00%	22.22%	4.44%	0.00%	0.00%	3.33%	
10. 服務地點 設備足夠	48	32	7	2	1	0	4.4
百分比	53.33%	35.56%	7.78%	2.22%	1.11%	0.00%	
11. 整體服務	54	30	5	1	0	0	4.5
百分比	60.00%	33.33%	5.56%	1.11%	0.00%	0.00%	

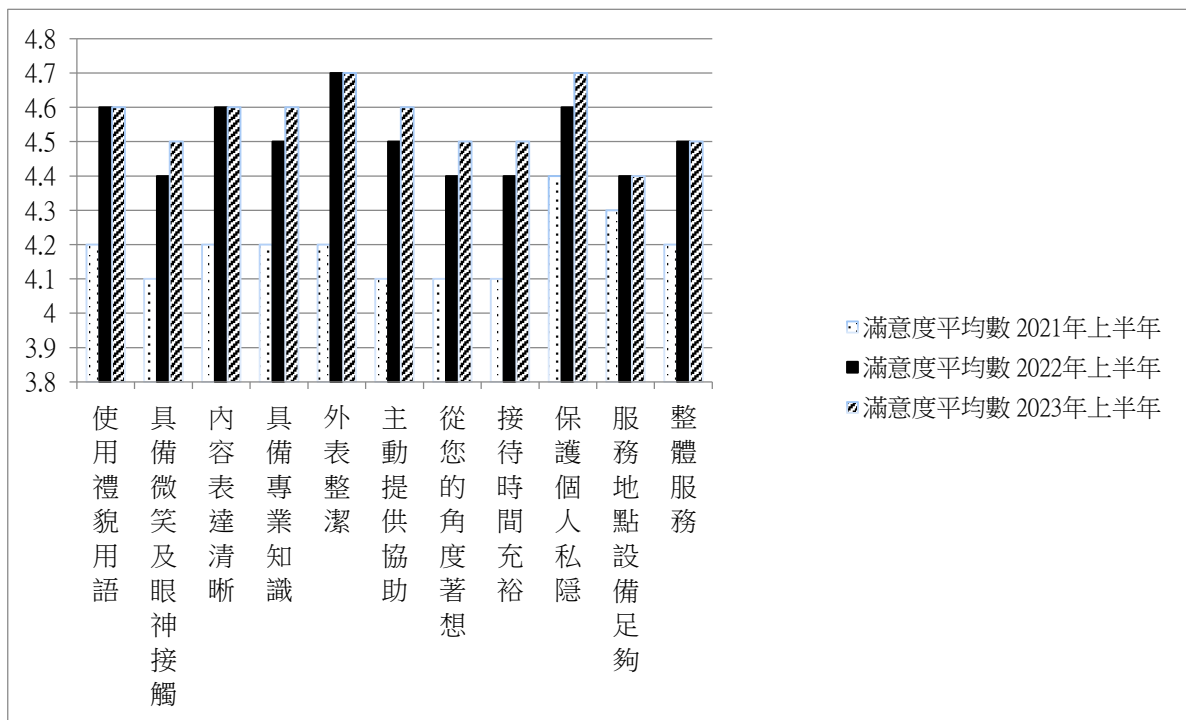
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“外表整潔”及“保護個人私隱”的滿意度評價最高，平均分為 4.7 分；其次為“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”及“主動提供協助”滿意度評價平均分均為 4.6 分；上述分數反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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				
	2021 年 上半年	2022 年 上半年	2023 年 上半年	2023 年與 2021 年同期 比較	2023 年與 2022 年同期 比較
使用禮貌用語	4.2	4.6	4.6	+0.4	-
具備微笑/眼神接觸	4.1	4.4	4.5	+0.4	+0.1
內容表達清晰	4.2	4.6	4.6	+0.4	-
具備專業知識	4.2	4.5	4.6	+0.4	+0.1
外表整潔	4.2	4.7	4.7	+0.5	-
主動提供協助	4.1	4.5	4.6	+0.5	+0.1
從您的角度著想	4.1	4.4	4.5	+0.4	+0.1

接待時間充裕	4.1	4.4	4.5	+0.4	+0.1
保護個人私隱	4.4	4.6	4.7	+0.3	+0.1
服務地點設備足夠	4.3	4.4	4.4	+0.1	-
整體服務	4.2	4.5	4.5	+0.3	-

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2022 年上半年神秘顧客調查結果比較，大部份項目的滿意度錄得上升趨勢，除“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“外表整潔”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”的滿意度保持平穩趨勢外，其他項目均錄得上跌趨勢，升幅為 0.1 分。

與 2021 年上半年調查結果比較，全部項目的滿意度錄得上升趨勢，最高升幅的項目為“外表整潔”及“主動提供協助”，升幅為 0.5 分；至於升幅最少為“服務地點設備足夠”項目，升幅為 0.1 分。

為加強人員的培訓，持續優化服務及質素提升，本局將繼續開辦“情境式培訓課程”，加入實況短片模擬接待的過程，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 10 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	不錯。(問卷9，旅行證件業務)
2	女士洗手間有一間鎖壞掉了。(問卷14，居民身份證業務)
3	不錯，繼續努力。(問卷22，居民身份證業務)
4	等候時間太長。(問卷34，居民身份證業務及證明書)
5	可以多一點預約時間。(問卷35，社團及財團證明書)
6	螢光幕閃頻很嚴重（顯示櫃檯號碼那個螢幕）大約隔了半個小時才有保安發現 給人感覺比較簡陋 保安第一時間已經關了螢幕 希望日後會有改進。(問卷38，旅行證件業務)
7	很棒。(問卷61，居民身份證業務及旅行證件)
8	服務越來越好，辦理速度也快，感謝。(問卷83，居民身份證業務及證明書)
9	整體體驗進步了很多，同時加開夜間服務為忙碌的家長帶來福音。(問卷88，居民身份證業務)
10	非常好，態度很友好！謝謝協助！(問卷89，居民身份證業務及旅行證件)

完