

身份證明局
神秘顧客監測機制
滿意度的問卷調查

二零二三年九月

2023 年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 9 月 4 日至 9 月 15 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 87 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	28
旅行證件	21
刑事紀錄業務	7
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)	20
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
旅行證件及證明書	1
其他	3

辦理地點	份數
中華廣場	39
黑沙環政府綜合服務大樓	22
離島政府綜合服務中心	26

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/百分比	47	54.02%	40	45.98%

在 87 名被訪者中，男性有 47 人，女性有 40 人，分別佔總受訪人數的 54.02% 及 45.98%，顯示男性受訪者較多。

(表二) 受訪者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
人數/百分比	20	22.99%	53	60.92%	14	16.09%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 53 人，佔 60.92%)，51 歲或以上較少(共 14 人，佔 16.09%)。

(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	0.00%	8	9.20%	17	19.54%	20	22.99%	42	48.28%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 42 人，佔 48.28%)。

(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	53	29	2	2	0	1	4.5
百分比	60.92%	33.33%	2.30%	2.30%	0.00%	1.15%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	47	30	7	2	0	1	4.4
百分比	54.02%	34.48%	8.05%	2.30%	0.00%	1.15%	

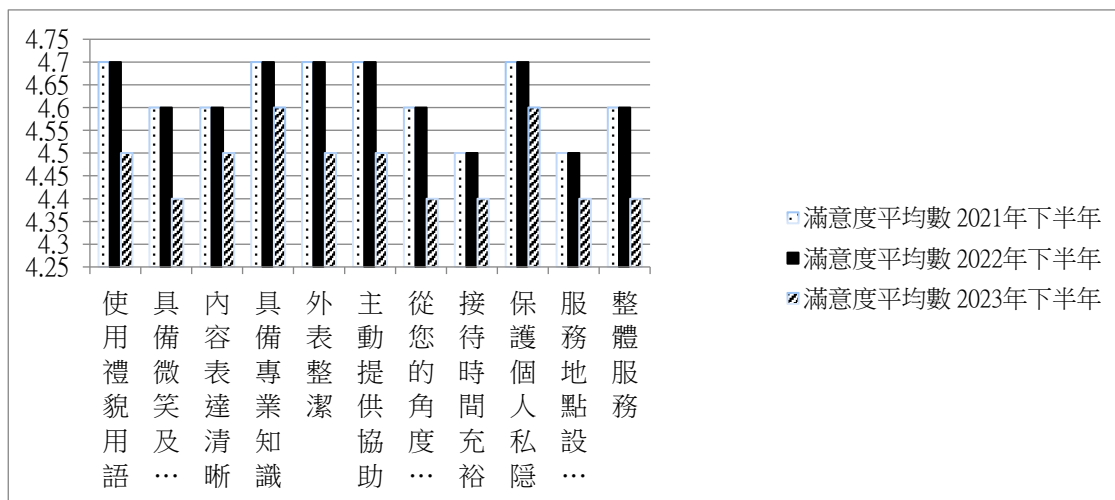
3. 內容表達清晰	54	28	3	1	1	0	4.5
百分比	62.07%	32.18%	3.45%	1.15%	1.15%	0.00%	
4. 具備專業知識	59	23	2	0	2	1	4.6
百分比	67.82%	26.44%	2.30%	0.00%	2.30%	1.15%	
5. 外表整潔	49	29	8	0	0	1	4.5
百分比	56.32%	33.33%	9.20%	0.00%	0.00%	1.15%	
6. 主動提供協助	49	31	4	0	2	1	4.5
百分比	56.32%	35.63%	4.60%	0.00%	2.30%	1.15%	
7. 從您的角度 著想	44	34	6	1	1	1	4.4
百分比	50.57%	39.08%	6.90%	1.15%	1.15%	1.15%	
8. 接待時間充 裕	49	23	13	2	0	0	4.4
百分比	56.32%	26.44%	14.94%	2.30%	0.00%	0.00%	
9. 保護個人私 隱	55	28	3	0	0	1	4.6
百分比	63.22%	32.18%	3.45%	0.00%	0.00%	1.15%	
10. 服務地點 設備足夠	47	26	13	1	0	0	4.4
百分比	54.02%	29.89%	14.94%	1.15%	0.00%	0.00%	
11. 整體服務	51	28	6	0	2	0	4.4
百分比	58.62%	32.18%	6.90%	0.00%	2.30%	0.00%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“具備專業知識”及“保護個人私隱”的滿意度評價最高，平均分為 4.6 分；其次為“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“外表整潔”及“主動提供協助”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				
	2021 年 下半年	2022 年 下半年	2023 年 下半年	2023 年與 2021 年同期 比較	2023 年與 2022 年同期 比較
使用禮貌用語	4.7	4.7	4.5	-0.2	-0.2
具備微笑/眼神接觸	4.6	4.6	4.4	-0.2	-0.2
內容表達清晰	4.6	4.6	4.5	-0.1	-0.1
具備專業知識	4.7	4.7	4.6	-0.1	-0.1
外表整潔	4.7	4.7	4.5	-0.2	-0.2
主動提供協助	4.7	4.7	4.5	-0.2	-0.2
從您的角度著想	4.6	4.6	4.4	-0.2	-0.2
接待時間充裕	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
保護個人私隱	4.7	4.7	4.6	-0.1	-0.1
服務地點設備足夠	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
整體服務	4.6	4.6	4.4	-0.2	-0.2

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2022 年下半年神秘顧客調查結果比較，大部份項目的滿意度錄得下跌趨勢，包括：“使用禮貌用語”、“具備微笑/眼神接觸”、“外表整潔”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”及“整體服務”，其他項目均錄得下跌趨勢為 0.1 分。

與 2021 年下半年神秘顧客調查結果比較，大部份項目的滿意度錄得下跌趨勢，包括：“使用禮貌用語”、“具備微笑/眼神接觸”、“外表整潔”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”及“整體服務”，其他項目均錄得下跌趨勢為 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 17 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	自助機出紙位很難取，幸好有職員協助。(問卷3，個人資料證明書)
2	很有效率。(問卷9，居民身份證業務)
3	試過貴部門的自助領證機，很方便快捷，而且知道有更多新增領證地點，這是很不錯的推行政策……值得讚揚。(問卷12，居民身份證業務及特區護照)
4	中華自助機出紙位很難取紙，你們有人測過才推出嗎？ 那個工作人員要伸隻手入去入面才能拿紙出來。 建議改善，否則24小時機很難自助順利完成手續。(問卷15，個人資料證明書)

5	已報失身份證，因報失紙沒有身份證號碼，拿籌時那個職員要求有身份證號碼才給籌，最後才發現隔離窗口可以查回號碼，為什麼那個職員沒有提供合適的幫助？不專業。失職！（問卷20，居民身份證業務）
6	門面指示不夠清晰。(問卷21，特區護照)
7	叫我坐等着 無止境咁等着。(問卷22，個人資料證明書)
8	大堂裝修後較以前舒適。(問卷28，居民身份證業務)
9	指示牌可以再改善。(問卷33，居民身份證業務及個人資料證明書)
10	你地開朝9晚9，辛苦晒，你地絕對值得加人工。(問卷36，個人資料證明書)
11	貴局提供延長服務時間，值得表揚！（問卷37，國籍證明書）
12	小朋友辦理證明書，如可好像護照可用一戶通申請更便民，約了時間入了櫃檯後，原來不用小朋友簽名，又不用小朋友前來，又不可用自助機申請，內容跟大人的完全一樣但要一星期。(問卷40，親屬關係證明書)
13	員工很有禮～服務很快速～整體十分滿意。(問卷43，特區護照)
14	新機唔順，要人攞攞去。(問卷49，特區護照)
15	等候時間短，証件很快辦妥。(問卷53，居民身份證業務)
16	快速方便有禮。(問卷80，刑事紀錄業務)
17	一戶通申請護照，面容識別好難通過。做了半小時才能通過。不論自己申請還是幫小朋友申請，面容識別都很困難才通過。(問卷85，特區護照)

完