

身份證明局
神秘顧客監測機制
滿意度的問卷調查

二零二四年三月

2024 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 4 日至 3 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 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	61
旅行證件	18
刑事紀錄業務	1
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)	6
居留權證明書	0
居民身份證業務及旅行證件	8
居民身份證業務及證明書	1
居民身份證業務、旅行證件及居留權證明書	0
旅行證件及證明書	1
其他	2

辦理地點	份數
中華廣場	92
黑沙環政府綜合服務大樓	5
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	
	29	29.59%	69	70.41%

在 98 名被訪者中，男性有 29 人，女性有 69 人，分別佔總受訪人數的 29.59% 及 70.41%，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	
	41	34.44%	44	47.78%	13	17.78%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 44 人，佔 47.78%)，其次是介乎 18 至 30 歲(共 41 人，佔 34.44%)，51 歲或以上較少(共 13 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	
	0	0.00%	3	3.06%	29	29.59%	22	22.45%	44	44.90%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 44 人，佔 44.90%)。

(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	64	29	3	2	0	0	4.6
百分比	65.31%	29.59%	3.06%	2.04%	0.00%	0.00%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	59	34	4	1	0	0	4.5
百分比	60.20%	34.69%	4.08%	1.02%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	68	25	4	1	0	0	4.6
百分比	69.39%	25.51%	4.08%	1.02%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	70	23	4	1	0	0	4.7
百分比	71.43%	23.47%	4.08%	1.02%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	71	23	3	1	0	0	4.7
百分比	72.45%	23.47%	3.06%	1.02%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	67	20	7	3	0	1	4.6
百分比	68.37%	20.41%	7.14%	3.06%	0.00%	1.02%	
7. 從您的角度著想	57	29	10	1	0	1	4.5
百分比	58.16%	29.59%	10.20%	1.02%	0.00%	1.02%	
8. 接待時間充裕	60	28	7	3	0	0	4.5
百分比	61.22%	28.57%	7.14%	3.06%	0.00%	0.00%	

9. 保護個人私隱	67	24	3	1	0	3	4.7
百分比	68.37%	24.49%	3.06%	1.02%	0.00%	3.06%	
10. 服務地點設備 足夠	60	29	6	2	1	0	4.5
百分比	61.22%	29.59%	6.12%	2.04%	1.02%	0.00%	
11. 整體服務	66	25	5	1	1	0	4.6
百分比	67.35%	25.51%	5.10%	1.02%	1.02%	0.00%	

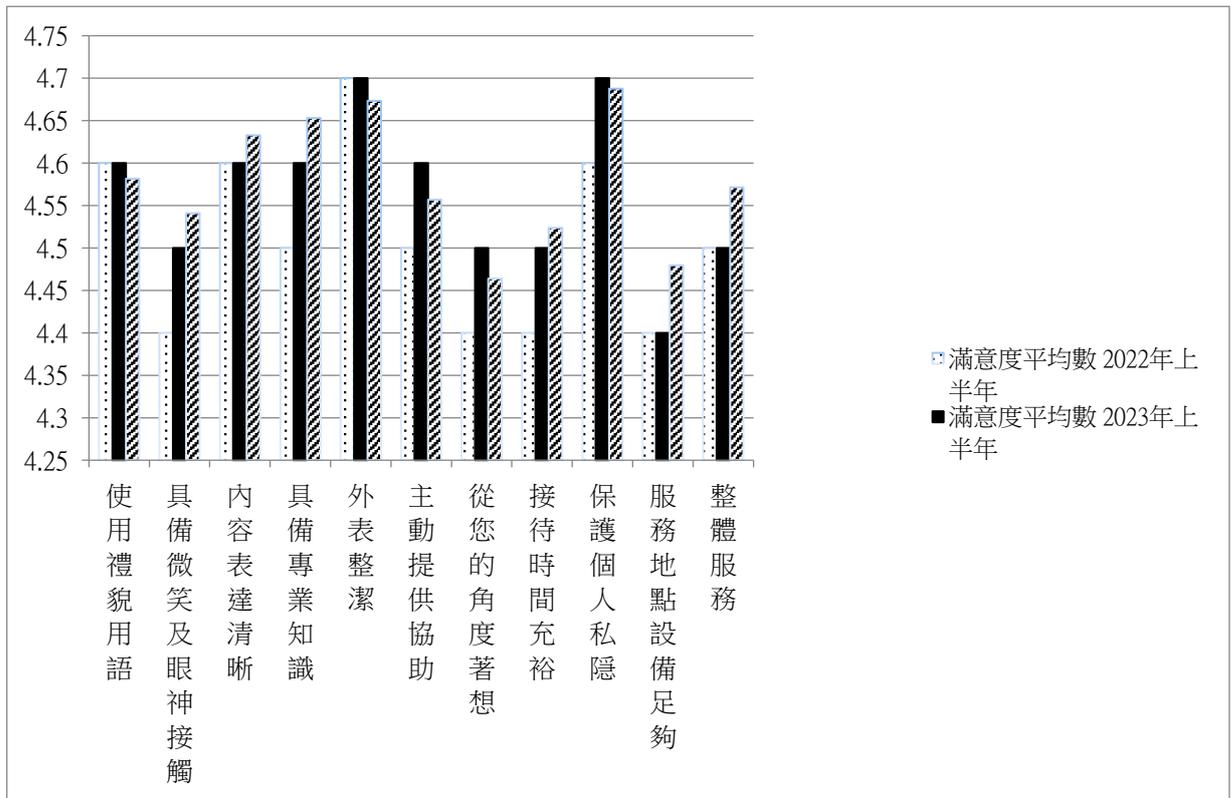
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“具備專業知識”、“外表整潔”及“保護個人私隱”的滿意度評價最高，平均分為 4.7 分；其次為“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“主動提供協助”及“整體服務”滿意度評價平均分均為 4.6 分；上述分數反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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				
	2022 年 上半年	2023 年 上半年	2024 年 上半年	2024 年與 2022 年同期 比較	2024 年與 2023 年同期 比較
使用禮貌用語	4.6	4.6	4.6	-	-
具備微笑/眼神接觸	4.4	4.5	4.5	+0.1	-
內容表達清晰	4.6	4.6	4.6	-	-
具備專業知識	4.5	4.6	4.7	+0.2	+0.1
外表整潔	4.7	4.7	4.7	-	-
主動提供協助	4.5	4.6	4.6	+0.1	-
從您的角度著想	4.4	4.5	4.5	+0.1	-

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

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2023 年上半年神秘顧客調查結果比較，大部份項目的滿意度保持平穩趨勢，而“具備專業知識”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”的滿意度均錄得上升趨勢，升幅為 0.1 分。

與 2022 年上半年調查結果比較，“具備專業知識”升幅為 0.2 分，而“具備微笑/眼神接觸”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”、“接待時間充裕”、“保護個人私隱”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”，升幅均為 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 13 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	預約網頁需要清晰地點。(問卷6，旅行證件業務)
2	預約網頁需要更加清晰地址。(問卷7，旅行證件業務)
3	已到預約時間，但還需等很多人，工作速度比較慢。(問卷16，居民身份證業務)
4	服務很好，友善對待。(問卷19，居民身份證業務)
5	整體滿意。(問卷21，居民身份證業務)
6	等待新身份證時間太久。(問卷36，居民身份證業務)
7	態度親切，很棒。(問卷49，居民身份證業務)
8	非常hao。(問卷51，居民身份證業務)
9	方便，態度友善。(問卷62，旅行證件業務)
10	服務超水準。(問卷67，旅行證件業務)
11	電子螢幕可清晰一點。(問卷78，刑事紀錄業務)
12	流程順暢。(問卷92，旅行證件業務)
13	對於整體流程非常滿意 態度親切 耐心講解。(問卷95，居民身份證業務)

完