

身份證明局
神秘顧客監測機制
滿意度的問卷調查

二零二四年九月

2024 年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 9 月 9 日至 9 月 23 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，市民可透過本局張貼於三個辦事處的 QR Code 問卷或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 78 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	31
旅行證件	11
刑事紀錄業務	9
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
居留權證明書	3
居民身份證業務及旅行證件	1
其他	3

辦理地點	份數
中華廣場	73
黑沙環政府綜合服務大樓	2
離島政府綜合服務中心	3

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/ 百分比	33	42.31%	45	57.69%

在 78 名被訪者中，男性有 33 人，女性有 45 人，分別佔總受訪人數的 42.31% 及 57.69%，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	13	16.67%	49	62.82%	16	20.51%

受訪者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 49 人，佔 62.82%)，其次是 51 歲或以上 (共 16 人，佔 20.51%)，介乎 18 至 30 歲較少(共 13 人，佔 16.67%)。

(表三) 受訪者學歷

	小學		中學		大專		大學或以上	
人數/ 百分比	12	15.38%	21	26.92%	24	30.77%	21	26.92%

受訪者中，主要學歷為大專程度(共 24 人，佔 30.77%)，中學及大學或以上程度均為(共 21 人，佔 26.92%)，小學程度較少(共 12 人，佔 15.38%)。

(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	67	10	1	0	0	0	4.8
百分比	85.90%	12.82%	1.28%	0.00%	0.00%	0.00%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	57	21	0	0	0	0	4.7
百分比	73.08%	26.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	63	15	0	0	0	0	4.8
百分比	80.77%	19.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	66	11	1	0	0	0	4.8
百分比	84.62%	14.10%	1.28%	0.00%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	61	15	2	0	0	0	4.8
百分比	78.21%	19.23%	2.56%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	58	19	1	0	0	0	4.7
百分比	74.36%	24.36%	1.28%	0.00%	0.00%	0.00%	
7. 從您的角度著想	55	21	2	0	0	0	4.7
百分比	70.51%	26.92%	2.56%	0.00%	0.00%	0.00%	
8. 接待時間充裕	62	15	1	0	0	0	4.8

百分比	79.49%	19.23%	1.28%	0.00%	0.00%	0.00%	
9. 保護個人私隱	63	15	0	0	0	0	4.8
百分比	80.77%	19.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
10. 服務地點設備足夠	60	14	4	0	0	0	4.7
百分比	76.92%	17.95%	5.13%	0.00%	0.00%	0.00%	
11. 整體服務	63	15	0	0	0	0	4.8
百分比	80.77%	19.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

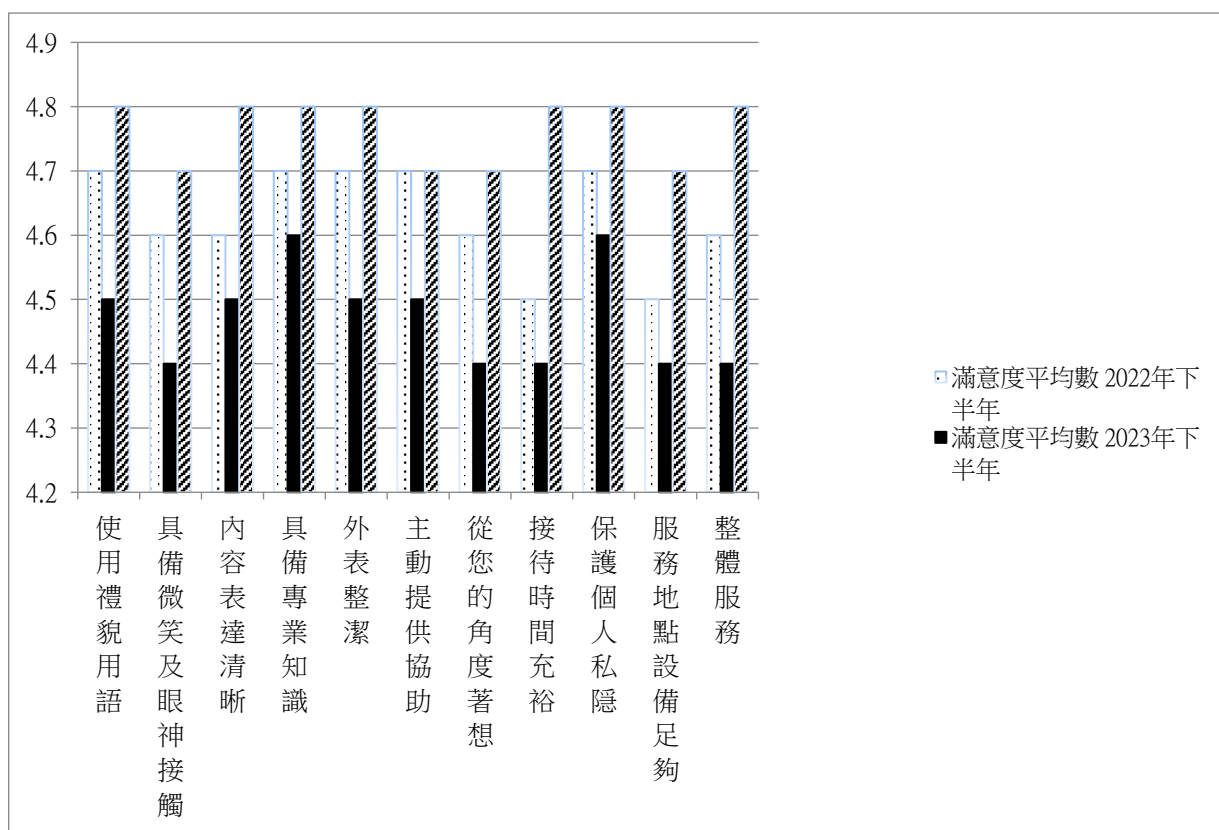
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”、“外表整潔”、“接待時間充裕”、“保護個人私隱”及“整體服務”的滿意度評價最高，平均分為 4.8 分；其次為“具備微笑 / 眼神接觸”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”及“服務地點設備足夠”滿意度評價平均分均為 4.7 分；上述分數反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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 下半年	2023 年 下半年	2024 年 下半年	2024 年與 2022 年同期 比較	2024 年與 2023 年同期 比較
使用禮貌用語	4.7	4.5	4.8	+0.1	+0.3
具備微笑/眼神接觸	4.6	4.4	4.7	+0.1	+0.3
內容表達清晰	4.6	4.5	4.8	+0.2	+0.3
具備專業知識	4.7	4.6	4.8	+0.1	+0.2
外表整潔	4.7	4.5	4.8	+0.1	+0.3

主動提供協助	4.7	4.5	4.7	-	+0.2
從您的角度著想	4.6	4.4	4.7	+0.1	+0.3
接待時間充裕	4.5	4.4	4.8	+0.3	+0.4
保護個人私隱	4.7	4.6	4.8	+0.1	+0.2
服務地點設備足夠	4.5	4.4	4.7	+0.2	+0.3
整體服務	4.6	4.4	4.8	+0.2	+0.4

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2023 年下半年神秘顧客調查結果比較，大部份項目的滿意度持上升趨勢，其中“接待時間充裕”及“整體服務”的滿意度均錄得升幅為 0.4 分。

與 2022 年下半年調查結果比較，大部份項目的滿意度持上升趨勢，其中“接待時間充裕”的滿意度均錄得升幅為 0.3 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 30 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	滿意。(問卷4，居民身份證業務)
2	非常好。[問卷16，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)]
3	好。[問卷17，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)]
4	Very good。(問卷18，旅行證件)
5	Very good。 [問卷40，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	非常好。[問卷41，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)]
7	非常好。(問卷42，旅行證件)
8	Good。(問卷44，旅行證件)
9	非常好。(問卷48，居民身份證業務)
10	非常好。(問卷49，刑事紀錄業務)
11	Very good。[問卷50，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)]

12	Very good。(問卷51，旅行證件業務)
13	工作人員專業，素質高，態度好。(問卷54，居民身份證業務)
14	Good good。(問卷60，旅行證件)
15	非常好。(問卷61，旅行證件)
16	非常好。(問卷62，居民身份證業務)
17	非常好。(問卷63，居民身份證業務)
18	Very good。(問卷64，居民身份證業務)
19	Good。(問卷65，居民身份證業務)
20	非常好。(問卷66，居民身份證業務)
21	Good。(問卷67，居民身份證業務)
22	Good。[問卷68，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)]
23	非常好。[問卷71，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)]
24	非常好。[問卷72，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)]
25	非常好。(問卷73，居民身份證業務)
26	保持現在的服務水平就很好。(問卷74，居民身份證業務及旅行證件)
27	好好。(問卷75，居民身份證業務)
28	Good。(問卷76，居民身份證業務)
29	非常好。(問卷77，旅行證件)
30	好好。(問卷78，旅行證件)

完