

身份證明局

2018 年滿意度調查總結報告

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 2018 年 9 月 3 日至 2018 年 9 月 28 日期間進行，是次調查收集的問卷數目共有 855 份（現場訪問:665 份；網上電子問卷:190 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: 每年 2-3 月及 8-9 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 18 個)及曾使用本局服務的政府部門及機構(共 41 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

服務類型:

一般公共服務：居住證明、個人資料證明書(包括網上申請)、刑事紀錄證明書(包括網上申請)、網上預約服務、網上更改現金分享計劃地址及網上查詢申請進度；

監督、審批及執法性公共服務：居民身份證、居留權證明書、國籍申請、聲明以澳門為永久居住地、旅行證件、社團及財團證明書

抽樣數目:一般公共服務(不少於 384 份)；監督、審批及執法性公共服務(不少於 384 份)

(按照 SAFP 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，每一服務類型抽樣數目為不少於 384 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：一般公共服務(393 份)；監督、審批及執法性公共服務(462 份)

受訪者統計

性別	男性	女性
個案	371	484
百分比	43.4%	56.6%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	276	467	112
百分比	32.3%	54.6%	13.1%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	73	65	293	195	229
百分比	8.5%	7.6%	34.3%	22.8%	26.8%

近六個月到 本局次數	1 次	2~5 次	6~10 次	11 次以上
個案	454	358	32	11
百分比	53.1%	41.9%	3.7%	1.3%

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	525	271	44	15
百分比	61.4%	31.7%	5.1%	1.8%

性別方面：在 855 名受訪者中，男性有 371 人，女性有 484 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 43.4% 及 56.6%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 467 人佔 54.6%；其次是 18-30 歲有 276 人佔 32.3%；51 歲以上有 112 人佔 13.1%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 293 人，佔 34.3%，其次是大學或以上程度，有 229 人，佔 26.8%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 454 人，佔 53.1%。

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 525 人佔 61.4%。

4. 服務滿意度統計

分項內容(環境)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
舒適度	4.7	4.7	4.5	4.3	4.4	4.2
清潔度	4.7	4.7	4.5	4.4	4.4	4.2
空間足夠度	4.7	4.7	4.4	4.5	4.4	4.1
指示牌足夠度	4.5	4.6	4.4	4.5	4.2	3.9
指示牌清晰度	4.6	4.6	4.4	4.5	4.2	3.9
籌號顯示形式	4.5	4.6	4.7	4.6	4.2	3.9
輪候方式	4.4	4.6	4.6	4.5	4.2	4.0
輪候時間	4.4	4.5	4.5	4.5	4.1	4.0
通告及資訊	4.4	4.6	4.5	4.5	4.2	4.1
保安措施	4.5	4.6	4.5	4.5	4.3	4.0
平均數	4.5	4.6	4.5	4.5	4.3	4.0

分項內容(服務)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
職員外表整潔	4.7	4.7	4.6	4.6	4.5	4.3
櫃台設備充足	4.7	4.7	4.5	4.7	4.4	4.3
衛生設施整潔	4.7	4.7	4.6	4.6	4.4	4.2
辦理時間合理	4.5	4.6	4.6	4.6	4.3	4.2
提供準確資料	4.6	4.7	4.6	4.6	4.3	4.3
辦理程序清晰	4.6	4.7	4.5	4.7	4.3	4.3
簡捷程度	4.5	4.7	4.5	4.7	4.3	4.1
公平性	4.6	4.7	4.5	4.7	4.4	4.3
職員注重私隱度	4.7	4.8	4.6	4.7	4.3	4.2
職員的專業知識	4.7	4.7	4.6	4.7	4.3	4.2
職員可靠度	4.7	4.7	4.5	4.7	4.3	4.2
語言及溝通技巧	4.7	4.7	4.6	4.7	4.3	4.2
職員的禮貌	4.7	4.8	4.6	4.7	4.4	4.0
保安人員的禮貌	4.7	4.7	4.6	4.6	4.3	4.0

職員關懷您的訴求	4.6	4.7	4.6	4.6	4.2	4.1
緊急事件提供個別的服務	4.5	4.6	4.5	4.6	4.2	4.2
職員從您的利益角色著想	4.6	4.7	4.5	4.7	4.2	4.0
部門服務開放時間方便程度	4.6	4.7	4.5	4.6	4.2	4.0
服務地點方便程度	4.6	4.7	4.5	4.6	4.2	4.2
聯絡方法	4.6	4.7	4.5	4.5	4.3	4.2
本局提供便民服務	4.6	4.6	4.5	4.6	4.3	4.2
投訴及意見處理	4.5	4.6	4.6	4.6	4.1	4.1
職員主動提供協助	4.7	4.7	4.5	4.6	4.1	4.0
職員樂於助人	4.7	4.7	4.5	4.6	4.1	3.9
職員及時招待	4.6	4.7	4.5	4.6	4.2	4
準確告知服務所需時間	4.5	4.6	4.5	4.6	4.2	4.1
平均數	4.6	4.7	4.5	4.6	4.3	4.1

分項內容(服務承諾)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
服務承諾範圍足夠性	4.7	4.8	4.6	4.6	4.2	4.4
指標滿意度	4.7	4.8	4.7	4.6	4.2	4.4
指標清晰度	4.7	4.8	4.6	4.7	4.2	4.4
平均數	4.7	4.8	4.6	4.6	4.2	4.4

分項內容(電子服務)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
電子服務範圍足夠性	4.6	4.7	4.4	4.6	4.0	3.8
電子服務滿意程度	4.6	4.7	4.4	4.6	4.0	3.8
平均數	4.6	4.7	4.4	4.6	4.0	3.8

分項內容(服務資訊)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
資訊公開	4.6	4.7	4.5	4.4	4.1	3.9
資訊正確	4.6	4.7	4.5	4.5	4.2	4.1
平均數	4.6	4.7	4.5	4.5	4.2	4.0

分項內容(服務資訊)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
服務效果符合使用的目的	4.6	4.7	4.4	4.5	4.2	4.1
平均數	4.6	4.7	4.4	4.5	4.2	4.1

分項內容(服務資訊)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
登記使用香港 e 道的滿意程度	4.6	4.7	4.4	4.6	4.2	3.9
平均數	4.6	4.7	4.4	4.6	4.2	3.9

分項內容(服務資訊)	櫃台		KIOSK		WEB	
	一般性	審批性	一般性	審批性	一般性	審批性
對本局服務的整體評價	4.6	4.7	4.5	4.6	4.3	4.2
平均數	4.6	4.7	4.5	4.6	4.3	4.2

是否知道本局推行服務承諾	知道	不知道
個案	273	582
百分比	32%	68%

是否有留意本局大堂的大型顯示屏	有	沒有
個案	427	428
百分比	50%	50%

是否有留意到顯示屏上的資訊	有	沒有
個案	338	89
百分比	79%	21%

辦證櫃台收集的數據資料：辦理“一般公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數為 4.5 分及 4.6 分；辦理“監督、審批及執法性公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數為 4.6 分及 4.7 分，達滿意水準。

電子服務區收集的數據資料：辦理“一般公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數相同，為 4.5 分；辦理“監督、審批及執法性公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數為 4.5 分及 4.6 分，達滿意水準。

網上電子問卷收集的數據資料：辦理“一般公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數相同，為 4.3 分；辦理“監督、審批及執法性公共服務”的受訪者，對“環境方面”及“服務方面”的評價感到滿意，兩項指標的滿意度平均數相同為 4 分及 4.1 分。

服務承諾方面，32%的受訪者知道本局推行服務承諾，對服務承諾範圍足夠性、指標滿意度及指標清晰度的評價感到滿意，滿意度的平均分為 4.6 分。

電子服務方面，受訪者對電子服務範圍足夠性及電子服務滿意程度的評價感到滿意，指標的滿意度平均分為 4.4 分。

服務資訊方面，受訪者對資訊公開及資訊正確的評價滿意，指標滿意度平均分為 4.4 分；服務效果符合使用的目的平均分為 4.4 分；登記使用香港 e-道的滿意程度平均分為 4.4 分；對本局服務整體評價滿意度平均數為 4.5 分，反映市民對本局的公共服務達滿意至非常滿意的水平。。

另，對於本局大堂門口的大型顯示屏關注程度，50%的受訪者留意到本局大堂入口設置大型顯示屏，當中，有受訪者反映顯示屏太多內容、較為混亂；及建議提高顯示屏的解像度，以及增加取籌指示及提醒市民安靜字句的內容。

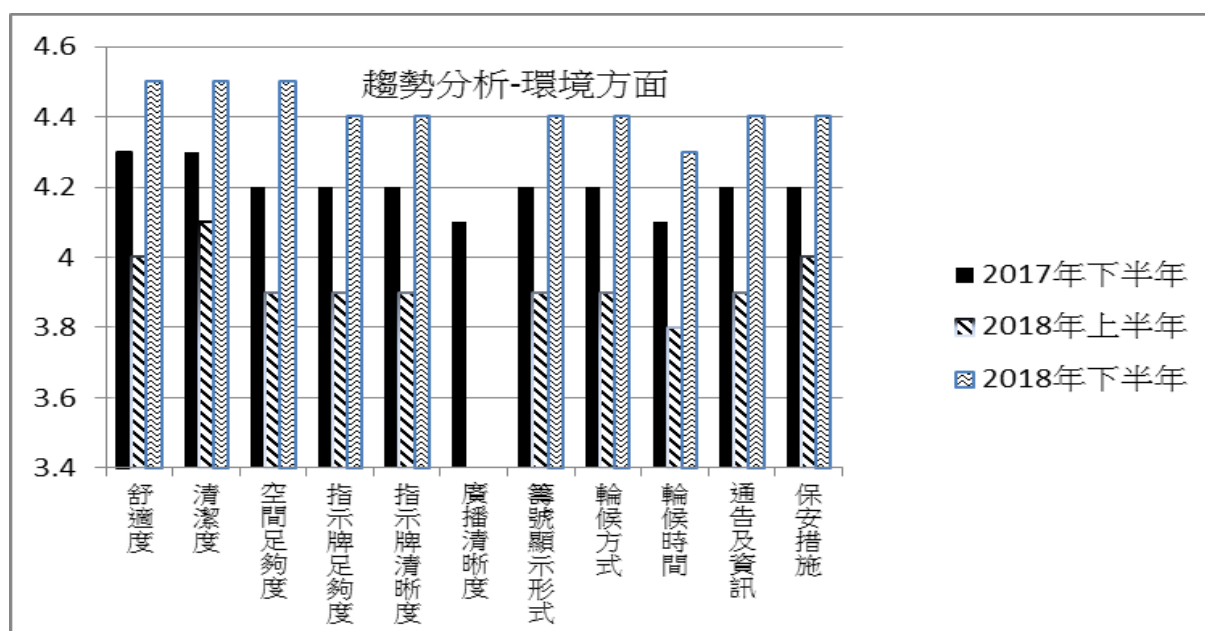
5. 滿意度調查趨勢分析

趨勢分析(環境)	2017 年下半年	2018 年上半年	2018 年下半年	2018 年下半年 與 2017 年下半年 同期比較
舒適度	4.3	4.0	4.5	+0.2
清潔度	4.3	4.1	4.5	+0.2
空間足夠度	4.2	3.9	4.5	+0.3
指示牌足夠度	4.2	3.9	4.4	+0.2
指示牌清晰度	4.2	3.9	4.4	+0.2
廣播清晰度 *	4.1	---	---	---
籌號顯示形式	4.2	3.9	4.4	+0.2

輪候方式	4.2	3.9	4.4	+0.2
輪候時間	4.1	3.8	4.3	+0.2
通告及資訊	4.2	3.9	4.4	+0.2
保安措施	4.2	4.0	4.4	+0.2

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

* 由於大堂已取消廣播，以“電子籌”提示申請人，故廣播清晰度的調查因素滿意度未能比對。

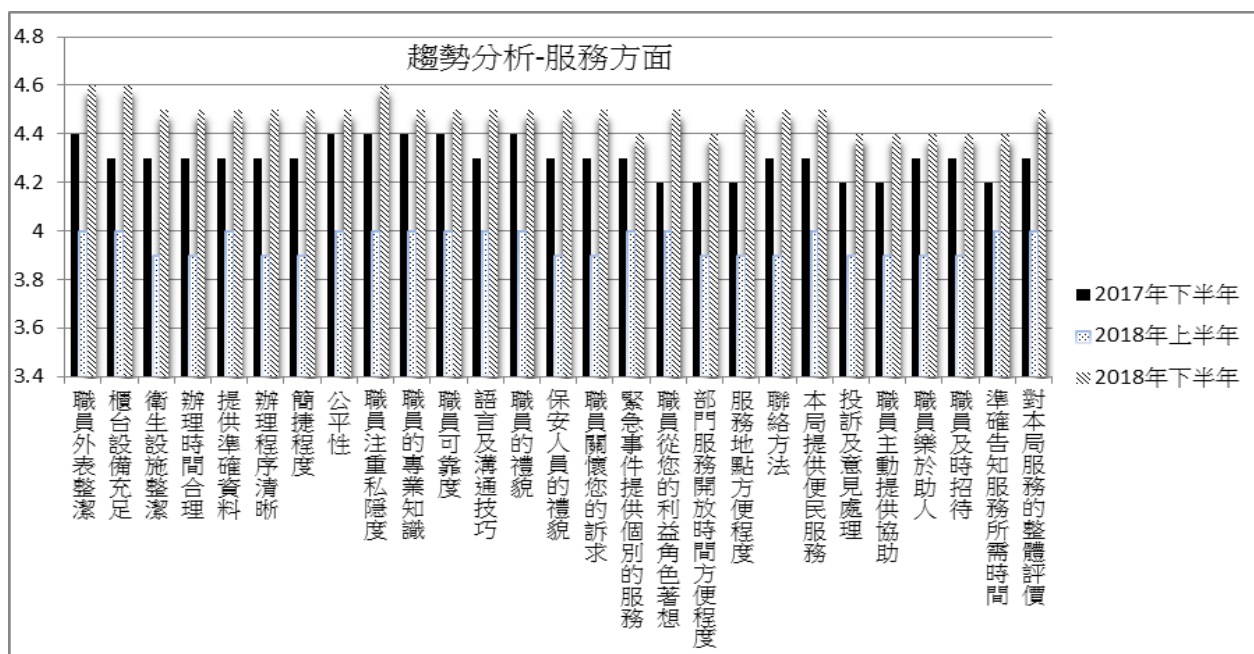


環境方面，當中以“空間足夠度”錄得最大升幅，2018 年平均分為 4.5 分，較 2017 年上升了 0.3 分，其他項目的滿意度全部均錄得上升幅度，同樣上升了 0.2 分。

趨勢分析(服務)	2017 年下半年	2018 年上半年	2018 年下半年	2018 年下半年 與 2017 年下半 年同期比較
職員外表整潔	4.4	4	4.6	+0.2
櫃台設備充足	4.3	4	4.6	+0.3
衛生設施整潔	4.3	3.9	4.5	+0.2
辦理時間合理	4.3	3.9	4.5	+0.2
提供準確資料	4.3	4	4.5	+0.2
辦理程序清晰	4.3	3.9	4.5	+0.2

簡捷程度	4.3	3.9	4.5	+0.2
公平性	4.4	4	4.5	+0.1
職員注重私隱度	4.4	4	4.6	+0.2
職員的專業知識	4.4	4	4.5	+0.1
職員可靠度	4.4	4	4.5	+0.1
語言及溝通技巧	4.3	4	4.5	+0.2
職員的禮貌	4.4	4	4.5	+0.1
保安人員的禮貌	4.3	3.9	4.5	+0.2
職員關懷您的訴求	4.3	3.9	4.5	+0.2
緊急事件提供個別的服務	4.3	4	4.4	+0.1
職員從您的利益角色著想	4.2	4	4.5	+0.3
部門服務開放時間方便程度	4.2	3.9	4.4	+0.2
服務地點方便程度	4.2	3.9	4.5	+0.3
聯絡方法	4.3	3.9	4.5	+0.2
本局提供便民服務	4.3	4	4.5	+0.2
投訴及意見處理	4.2	3.9	4.4	+0.2
職員主動提供協助	4.2	3.9	4.4	+0.2
職員樂於助人	4.3	3.9	4.4	+0.1
職員及時招待	4.3	3.9	4.4	+0.1
準確告知服務所需時間	4.2	4	4.4	+0.2
對本局的服務整體評價	4.3	4	4.5	+0.2

註：1 分為最低分，5 分為最高分。



服務方面，與 2017 年下半年滿意度調查結果比較，2018 年同期有三個項目的滿意度錄得上升趨勢，分別為 “櫃台設備充足”、“職員從您的利益角色著想”及“服務地點方便程度”，較 2017 年上升了 0.3 分；其他項目亦錄得上升趨勢，分別上升了 0.2 及 0.1 分。就“職員從您的利益角色著想”及“職員主動提供協助”兩項的滿意度平均分，較最近兩次的調查有上升趨勢，經分析，由於是次滿意度調查期間為 9 月份，並非辦理證件的人流高峰期，且本局在 9 月份為前線人員舉辦一場情境式進階培訓課程，讓人員透過這些課程掌握不同的接待技巧，效果理想。

6. 受訪者意見

本局是次滿意度調查共收到 104 則意見，當中有 54 個對本局服務或員工表示讚賞。

完