

身份證明局
神秘顧客監測機制
滿意度的問卷調查

二零二五年三月

2025 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 3 日至 3 月 14 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 75 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	43
旅行證件	14
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)	5
居民身份證業務及證明書	1
其他	12

辦理地點	份數
中華廣場	74
黑沙環政府綜合服務大樓	1
離島政府綜合服務中心	0

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/ 百分比	33	44%	42	56%

在 75 名被訪者中，男性有 33 人，女性有 42 人，分別佔總受訪人數的 44% 及 56%，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	8	10.67%	30	40%	37	49.33%

受訪者中，年齡介乎 51 歲或以上居多(共 37 人，佔 49.33%)，其次是介乎 31 至 50 歲(共 30 人，佔 40%)，18 至 30 歲較少(共 8 人，佔 10.67%)。

(表三) 受訪者學歷

	小學		中學		大專		大學或以上	
人數/ 百分比	18	24%	35	46.67%	3	4%	19	25.33%

受訪者中，主要學歷為中學程度(共 35 人，佔 46.67%)，其次為大學或以上程度(共 19 人，佔 25.33%)，最少為大專程度(共 3 人，佔 4%)。

(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	72	1	2	0	0	0	4.9
百分比	96.00%	1.33%	2.67%	0.00%	0.00%	0.00%	

2. 具備微笑 / 眼神接觸	69	3	3	0	0	0	4.9
百分比	92.00%	4.00%	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	70	2	2	0	0	1	4.9
百分比	93.33%	2.67%	2.67%	0.00%	0.00%	1.33%	
4. 具備專業知識	69	2	2	2	0	0	4.8
百分比	92.00%	2.67%	2.67%	2.67%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	72	2	1	0	0	0	4.9
百分比	96.00%	2.67%	1.33%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	70	2	2	1	0	0	4.9
百分比	93.33%	2.67%	2.67%	1.33%	0.00%	0.00%	
7. 從您的角度 著想	69	3	2	1	0	0	4.9
百分比	92.00%	4.00%	2.67%	1.33%	0.00%	0.00%	
8. 接待時間充裕	71	2	1	1	0	0	4.9
百分比	94.67%	2.67%	1.33%	1.33%	0.00%	0.00%	
9. 保護個人私隱	69	2	2	1	0	1	4.9
百分比	92.00%	2.67%	2.67%	1.33%	0.00%	1.33%	
10. 服務地點設備 足夠	69	4	1	1	0	0	4.9
百分比	92.00%	5.33%	1.33%	1.33%	0.00%	0.00%	

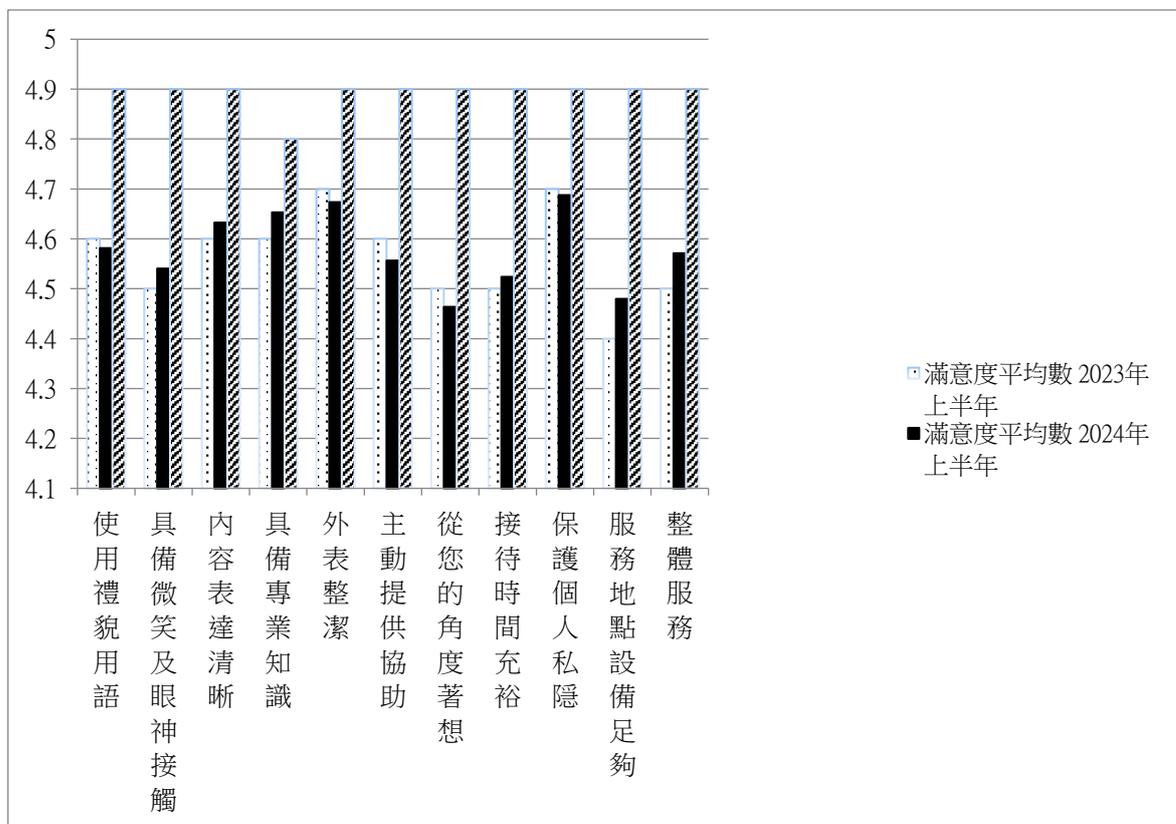
11. 整體服務	71	0	3	1	0	0	4.9
百分比	94.67%	0.00%	4.00%	1.33%	0.00%	0.00%	

調查結果顯示，市民除對本局接待人員的“具備專業知識”滿意度評價平均分為 4.8 分外，其餘所有服務的滿意度評價平均分均為 4.9 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				
	2023 年 上半年	2024 年 上半年	2025 年 上半年	2025 年與 2023 年同期 比較	2025 年與 2024 年同期 比較
使用禮貌用語	4.6	4.6	4.9	+0.3	+0.3
具備微笑/眼神接觸	4.5	4.5	4.9	+0.4	+0.4
內容表達清晰	4.6	4.6	4.9	+0.3	+0.3
具備專業知識	4.6	4.7	4.8	+0.2	+0.1
外表整潔	4.7	4.7	4.9	+0.2	+0.2
主動提供協助	4.6	4.6	4.9	+0.3	+0.3
從您的角度著想	4.5	4.5	4.9	+0.4	+0.4
接待時間充裕	4.5	4.5	4.9	+0.4	+0.4
保護個人私隱	4.7	4.7	4.9	+0.2	+0.2
服務地點設備足夠	4.4	4.5	4.9	+0.5	+0.4
整體服務	4.5	4.6	4.9	+0.4	+0.3

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2024 年上半年神秘顧客調查結果比較，全部項目的滿意度均錄得上升趨勢，“具備微笑/眼神接觸”、“從您的角度著想”、“接待時間充裕”及“服務地點設備足夠”均升幅為 0.4 分；而“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“主動提供協助”及“整體服務”均升幅為 0.3 分。

與 2023 年上半年調查結果比較，全部項目的滿意度均錄得上升趨勢，其中“服務地點設備足夠”升幅為 0.5 分；“具備微笑/眼神接觸”、“從您的角度著想”、“接待時間充裕”及“整體服務”均升幅為 0.4 分；而“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“主動提供協助”均升幅為 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”，設有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 6 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	想要聲音輔助 預約櫃檯沒有指示。(問卷16，居民身份證業務)
2	多元集中文件一點。(問卷19，居民身份證業務)
3	非常滿意。(問卷71，居民身份證業務)
4	比以前好很多。(問卷72，居民身份證業務)
5	希望增加香港人也可以在澳門辦理指紋過關。 (問卷73，其他[香港人過澳門通關])
6	公務員葡語水平要提高。(問卷74，其他[葡國護照])

完