

身份證明局
神秘顧客監測機制
滿意度的問卷調查

二零二五年九月

2025 年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 9 月 8 日至 9 月 19 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 62 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	37
旅行證件	4
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)	6
居留權證明書	1
其他	7

辦理地點	份數
中華廣場	62
黑沙環政府綜合服務大樓	0
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	17	27.42%	45	72.58%

在 62 名被訪者中，男性有 17 人，女性有 45 人，分別佔總受訪人數的 27.42% 及 72.58%，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	10	16.13%	24	38.71%	28	45.16%

受訪者中，年齡介乎 51 歲或以上居多(共 28 人，佔 45.16%)，其次是 31-50 歲或以上 (共 24 人，佔 38.71%)，介乎 18 至 30 歲較少(共 10 人，佔 16.13%)。

(表三) 受訪者學歷

	小學		中學		大專		大學或以上	
人數/ 百分比	9	14.52%	38	61.29%	9	14.52%	6	9.68%

受訪者中，主要學歷為中學程度(共 38 人，佔 61.29%)，小學及大專程度各均為(共 9 人，佔 14.52%)，大學或以上程度較少(共 6 人，佔 9.68%)。

(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	60	1	0	1	0	0	4.9
百分比	96.77%	1.61%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	59	2	0	1	0	0	4.9
百分比	95.16%	3.23%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	
3. 內容表達清晰	59	1	0	2	0	0	4.9
百分比	95.16%	1.61%	0.00%	3.23%	0.00%	0.00%	
4. 具備專業知識	59	2	0	1	0	0	4.9
百分比	95.16%	3.23%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	
5. 外表整潔	59	3	0	0	0	0	5.0
百分比	95.16%	4.84%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. 主動提供協助	60	1	1	0	0	0	5.0
百分比	96.77%	1.61%	1.61%	0.00%	0.00%	0.00%	
7. 從您的角度著想	59	2	1	0	0	0	4.9
百分比	95.16%	3.23%	1.61%	0.00%	0.00%	0.00%	
8. 接待時間充裕	60	1	0	1	0	0	4.9
百分比	96.77%	1.61%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	

9. 保護個人私隱	60	1	0	1	0	0	4.9
百分比	96.77%	1.61%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	
10. 服務地點設備足夠	61	0	1	0	0	0	5.0
百分比	98.39%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	0.00%	
11. 整體服務	60	1	1	0	0	0	5.0
百分比	96.77%	1.61%	1.61%	0.00%	0.00%	0.00%	

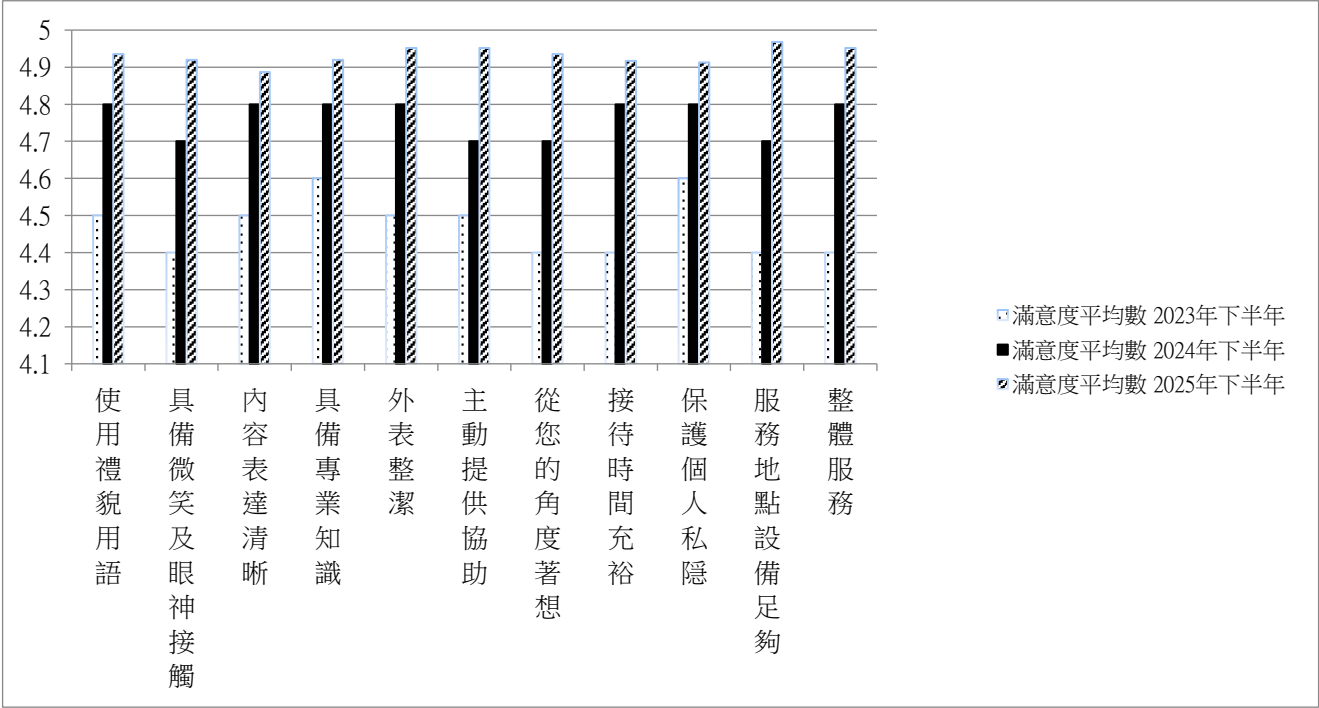
調查結果顯示，市民對本局接待人員的“外表整潔”、“主動提供協助”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”的滿意度評價最高，平均分為 5 分；其次為“使用禮貌用語”、“具備微笑 / 眼神接觸”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”、“從您的角度著想”、“接待時間充裕”及“保護個人私隱”滿意度評價平均分均為 4.9 分；上述分數反映市民對本局的公共服務感到非常滿意。

(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 下半年	2024 年 下半年	2025 年 下半年	2025 年與 2023 年同期 比較	2025 年與 2024 年同期 比較
使用禮貌用語	4.5	4.8	4.9	+0.4	+0.1
具備微笑/眼神接觸	4.4	4.7	4.9	+0.5	+0.2
內容表達清晰	4.5	4.8	4.9	+0.4	+0.1
具備專業知識	4.6	4.8	4.9	+0.3	+0.1
外表整潔	4.5	4.8	5.0	+0.5	+0.2

主動提供協助	4.5	4.7	5.0	+0.5	+0.3
從您的角度著想	4.4	4.7	4.9	+0.5	+0.2
接待時間充裕	4.4	4.8	4.9	+0.5	+0.1
保護個人私隱	4.6	4.8	4.9	+0.3	+0.1
服務地點設備足夠	4.4	4.7	5.0	+0.6	+0.3
整體服務	4.4	4.8	5.0	+0.6	+0.2

註：1 分為最低分，5 分為最高分



與 2024 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“主動提供協助”及“服務地點設備足夠”的滿意度均錄得升幅為 0.3 分。而“具備微笑/眼神接觸”、“外表整潔”、“從您的角度著想”及“整體服務”的滿意度均錄得升幅為 0.2 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“服務地點設備足夠”及“整體服務”的滿意度均錄得升幅為 0.6 分，另“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“接待時間充裕”的滿意度均錄得升幅為 0.5 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 1 則意見，詳見下表：

序號	意見
1	非常好。(問卷56，居民身份證業務)

完