

身份證明局

2020 年上半年滿意度調查

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。

2020 年度上半年的客戶滿意度調查於 2020 年 3 月 10 日至 5 月 15 日期間進行。由於“新型冠狀病毒肺炎”疫情關係，為減少工作人員與市民之間密切接觸的機會，故是次調查未有以實地面訪的方式進行，只透過網上問卷及郵寄問卷作出補足。

本次調查收集的問卷數目共有 352 份，包括：一般公共服務 60 份；監督、審批及執法性公共服務 292 份，兩個服務類別的問卷數目都未能達到當時計劃的最低抽樣數目一般公共服務（384 份）及監督、審批及執法性公共服務（383 份）。本局將對是次收集的資料進行分析研究。

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: 上半年調查原訂 2 月 17 日至 5 月 15 日，因疫情關係，故改為 3 月 10 日至 5 月 15 日；下半年將由 8 月 17 日至 11 月 13 日期間進行。

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 14 個)及曾使用本局服務的政府部門及機構(共 28 個)寄送公函及電郵，可登入本局網頁的問卷連結提供意見。

2.3 調查方式

調查方法：

1. 透過網頁電子問卷；
2. 向特定機構或人士寄送公函及電郵，邀請登入網頁電子問卷連結。

2.4 抽樣比例

服務類別：

按照 SAFF 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，服務類型：一般公共服務(A 類)抽樣數目為不少於 384 份、審批及執法性公共服務(B 類)抽樣數目為不少於 383 份，抽樣數目合共 767 份。

A類代表：親屬關係證明書、刑事紀錄證明書、登記使用香港e道、核實證件真偽服務、更改現金分享計劃地址、預約及取籌及查詢申請進度服務。

B類代表：居民身份證、居留權證明書、國籍申請、個人資料證明書、在澳門無子女證明書、居住證明申請、特區旅行證件、往港旅遊證、社團及財團登記服務。

2.5 問卷設計

調查因素：人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合及整體服務。

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

3.1 基本資料統計

本次調查收集的問卷數目共有 352 份，由於全部問卷以電子方式收集，故沒有回收及無效的問卷，全部皆為有效問卷。

受訪者統計

性別	男性	女性
個案	178	174
百分比	50.6%	49.4%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	94	194	64
百分比	26.7%	55.1%	18.2%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	5	8	126	71	142
百分比	1.4%	2.3%	35.8%	20.2%	40.3%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	172	104	48	28
百分比	48.9%	29.5%	13.6%	8%

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	236	97	16	3
百分比	67%	27.6%	4.5%	0.9%

性別方面：在 352 名受訪者中，男性有 178 人，女性有 174 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 50.6%及 49.4%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 194 人佔 55.1%；其次是 18-30 歲有 94 人佔 26.7%；51 歲以上有 64 人佔 18.2%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 126 人，佔 35.8%，其次是大學或以上程度，有 142 人，佔 40.3%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 172 人，佔 48.9%。

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 236 人佔 67%。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.49	4.46	0.93
	專業程度		4.49	0.89
	儀表外觀		4.54	0.79
	服務態度		4.46	0.95
環境	方便程度	4.34	4.36	0.92
	環境舒適度		4.32	0.90
配套設施	硬件設備	4.28	4.25	0.97
	清晰指示		4.22	1.10
	場所配套		4.31	0.89
	場所安全性		4.32	0.92
	場所支援性措施		4.32	0.92
程序手續	流程順暢	4.43	4.30	1.06
	服務效率		4.43	0.97
	服務效果		4.52	0.85
	公平性		4.47	0.82
服務資訊	足夠性	4.38	4.42	0.84
	取得資訊的便捷性		4.32	1.09
	取得資訊的準確性		4.37	0.93
	取得資訊的實用性		4.36	0.86
	資料的保密性		4.41	0.81

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	4.37	4.38	0.89
	服務承諾指標明確性		4.40	0.90
	服務承諾指標滿意度		4.40	0.90
	表達意見的渠道		4.29	0.96
電子服務	電子服務需要性	4.37	4.37	0.91
	電子服務方便性		4.42	0.92
	電子服務安全性		4.44	0.81
	電子服務足夠性		4.36	1.07
	電子服務交流渠道足夠性		4.27	0.97
績效信息	足夠性	4.33	4.32	0.92
	信息的開放性		4.31	0.95
	指標清晰度		4.36	0.88
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.28	4.28	1.08
整體服務	整體服務滿意度	4.35	4.35	0.97

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.48	4.50	0.86
	專業程度		4.49	0.87
	儀表外觀		4.43	0.83
	服務態度		4.51	0.86
環境	方便程度	4.42	4.44	0.82
	環境舒適度		4.39	0.88
配套設施	硬件設備	4.31	4.30	0.95
	清晰指示		4.29	0.98
	場所配套		4.27	0.98
	場所安全性		4.36	0.90
	場所支援性措施		4.33	0.93
程序手續	流程順暢	4.46	4.46	0.88
	服務效率		4.49	0.84
	服務效果		4.46	0.89
	公平性		4.42	0.89

服務資訊	足夠性	4.34	4.32	0.94
	取得資訊的便捷性		4.30	0.97
	取得資訊的準確性		4.33	0.95
	取得資訊的實用性		4.33	0.92
	資料的保密性		4.40	0.84
服務保證	服務承諾全面性	4.38	4.42	0.87
	服務承諾指標明確性		4.37	0.90
	服務承諾指標滿意度		4.41	0.88
	表達意見的渠道		4.33	0.95
電子服務	電子服務需要性	4.35	4.40	0.86
	電子服務方便性		4.40	0.88
	電子服務安全性		4.38	0.87
	電子服務足夠性		4.29	0.99
	電子服務交流渠道足夠性		4.26	1.03
績效信息	足夠性	4.33	4.35	0.89
	信息的開放性		4.32	0.93
	指標清晰度		4.33	0.92
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.37	4.37	0.93
整體服務	整體服務滿意度	4.4	4.40	0.89

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

本局是次滿意度調查共收到 44 則意見，當中有 19 個對本局服務、員工或程序手續表示讚賞，而其他較為普遍的意見包括有員工態度問題、輪候時間長、大堂冷氣凍、增加網上服務及優化自助服務機設備等。

有關意見將按本局“建議、投訴或異議程序”處理，深入分析及採取跟進措施。

5. 改善措施及建議

有關人員服務方面，部份市民對員工的服務表示讚賞，至於投訴的意見，市民主要反映人員態度惡劣及欠缺耐性回答市民查詢情況。就此情況，本局已即時與前線人員進行溝通，關注員工的工作表現。另外，在疫情緩和後，會盡快開辦員工接待技巧培訓課

程，加強人員的在職培訓，為市民提供專業及優質的服務。

另，有關攜同初生嬰兒到本局大堂等候辦證、冷氣凍的問題，過往本局亦曾收到市民不同的意見，夏天期間市民反映大堂冷氣不足的情況。經分析，由於大堂冷氣是中央設備，且市民坐的位置亦會影響其個人感覺。今年，本局將推出便利初生嬰兒辦證的措施，屆時市民只要透過政府公共服務平台「一戶通」辦理出生登記後，就可網上預先提交初生嬰兒辦理居民身份證的資料，繼而縮短初生嬰兒辦證的流程，以減少嬰兒逗留在辦證場所的時間。

至於輪候時間及優化電子服務方面，為了提升行政效率，便利市民辦理申請，本局一直致力研發各項電子服務，讓市民無須取籌，甚至足不出戶可 24 小時辦理申請。2018 年，推出 24 小時自助辦證服務，現時，市民已可於 5 個 24 小時自助服務點辦理特區護照、證明書等申請。本局將持續優化自助辦證服務，預計今年內推出 24 小時自助申請服務至辦理永久性居民身份證續期，以及擴展自助辦理特區旅行證件的對象至未成年人。未來，本局會繼續努力研究推出更多電子服務及便民措施，以方便市民辦理相關手續。

6. 滿意度調查趨勢分析

本局持續改善服務質素，定時評估影響服務滿意度的調查因素，從而令調查機制有效運作，故 2020 年對滿意度調查問卷的項目進行修改，以配合實際需要。

（註：2018 及 2019 年部份調查因素未能完全對應 2020 年新增的項目，有關部份以“---”標示。）

一般公共服務

調查因素	分項內容	2018 年上半年		2019 年上半年		2020 年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
人員服務	服務主動性	3.9	3.95	4.3	4.38	4.46	4.49
	專業程度	4.0		4.4		4.49	
	儀表外觀	4.0		4.4		4.54	
	服務態度	3.9		4.4		4.46	
環境	方便程度	3.9	3.95	4.4	4.35	4.36	4.34
	環境舒適度	4.0		4.3		4.32	

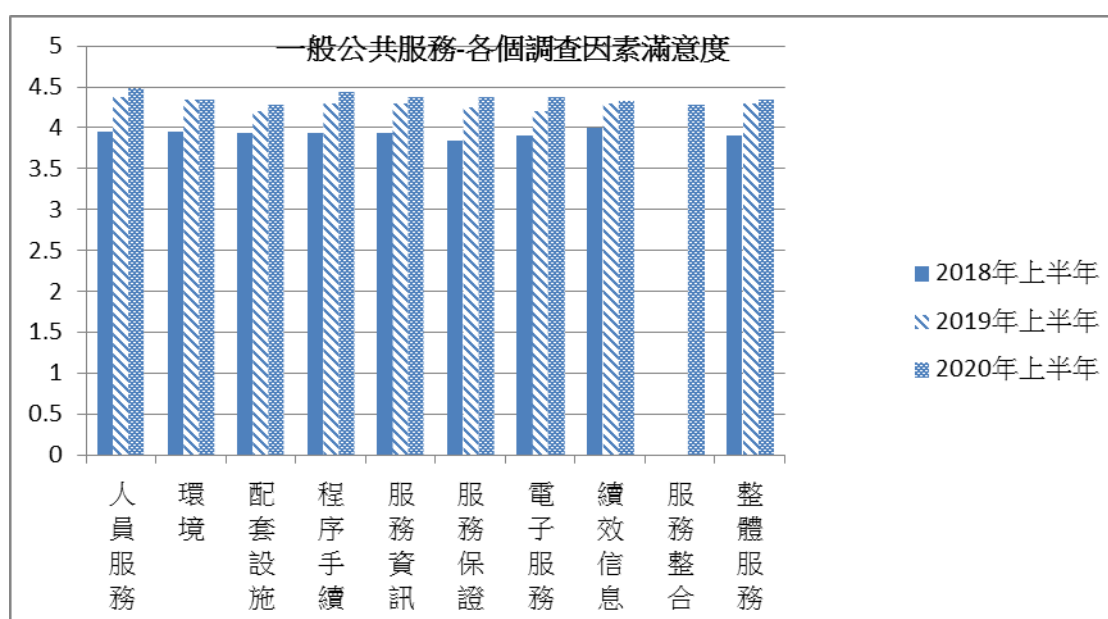
調查因素	分項內容	2018年上半年		2019年上半年		2020年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
配套設施	硬件設備	3.9	3.93	4.2	4.2	4.25	4.28
	清晰指示	3.9		4.2			
	場所配套	---		---			
	場所安全性	4.0		4.2			
	場所支援性措施	---		---			
程序手續	流程順暢	3.9	3.93	4.3	4.3	4.30	4.43
	服務效率	3.9		4.3			
	服務效果	4.0		4.3			
	公平性	3.9		4.3			
服務資訊	足夠性	4.0	3.94	4.3	4.3	4.42	4.38
	取得資訊的便捷性	3.9		4.3			
	取得資訊的準確性	4.0		4.3			
	取得資訊的實用性	3.9		4.3			
	資料的保密性	3.9		4.3			
服務保證	服務承諾全面性	3.9	3.85	4.2	4.25	4.38	4.37
	服務承諾指標明確性	---		---			
	服務承諾指標滿意度	---		---			
	表達意見的渠道	3.8		4.3			

一般公共服務

調查因素	分項內容	2018年上半年		2019年上半年		2020年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
電子服務	電子服務需要性	---	3.9	---	4.2	4.37	4.37
	電子服務方便性	---		---			
	電子服務安全性	---		---			
	電子服務足夠性	3.9		4.2			
	電子服務交流渠道足夠性	---		---			
績效信息	足夠性	4.1	4.0	4.3	4.27	4.32	4.33
	信息的開放性	3.8		4.3			
	指標清晰度	4.1		4.2			

調查因素	分項內容	2018年上半年		2019年上半年		2020年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	---	---	---	---	4.28	4.28
整體服務	整體服務滿意度	3.9	3.9	4.3	4.3	4.35	4.35

調查因素	2018年上半年	2019年上半年	2020年上半年	2020年與2018年 年同期比較	2020年與2019年 年同期比較
人員服務	3.95	4.38	4.49	+0.54	+0.11
環境	3.95	4.35	4.34	+0.39	-0.01
配套設施	3.93	4.2	4.28	+0.35	+0.08
程序手續	3.93	4.3	4.43	+0.5	+0.13
服務資訊	3.94	4.3	4.38	+0.44	+0.08
服務保證	3.85	4.25	4.37	+0.52	+0.12
電子服務	3.9	4.2	4.37	+0.47	+0.17
績效信息	4.0	4.3	4.33	+0.33	+0.03
服務整合	---	---	4.28	---	---
整體服務	3.9	4.3	4.35	+0.45	+0.05



一般公共服務方面，2020年與2018年同期比較，所有服務因素均有所上升，當中以“人員服務”錄得最大升幅，滿意度平均分較2018年上升了0.54分。本局將持續監察員工的服務態度，為市民提供優質的服務。至於2020年與2019年同期比較，只有“環境”下跌了0.01分，其餘所有項目皆全部上升，當中以“電子服務”錄得最大升幅，滿意度平均分較2019年上升了0.17分，顯示本局近年推出的電子服務獲得市民的歡迎。

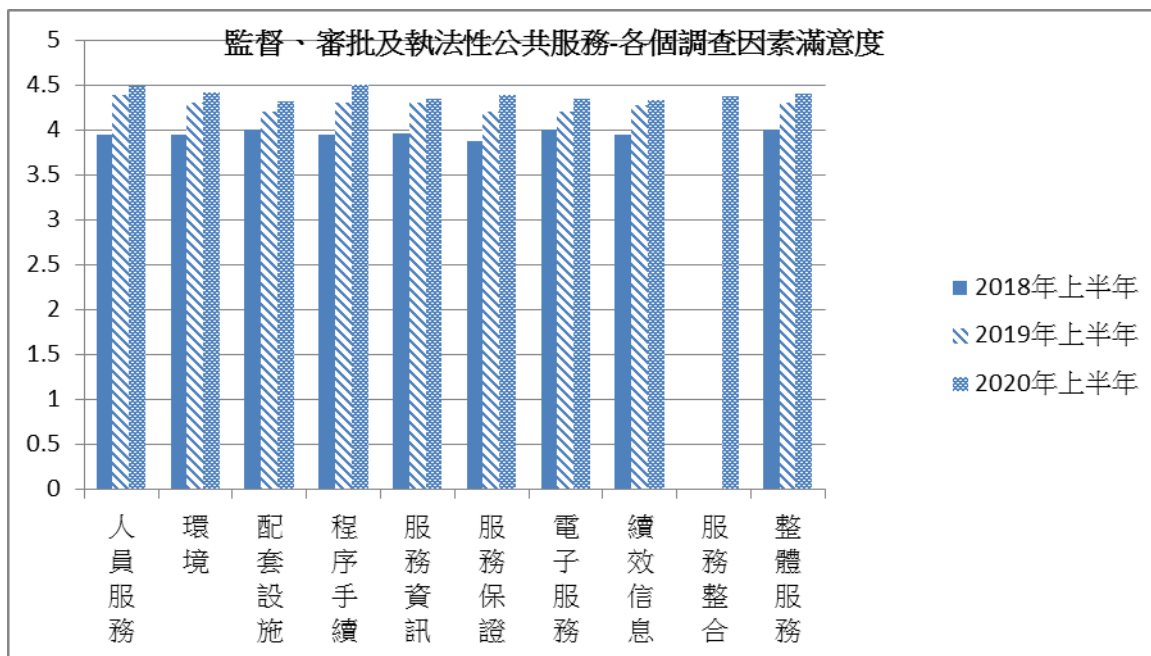
監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2018年上半年		2019年上半年		2020年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
人員服務	服務主動性	3.9	3.95	4.3	4.38	4.50	4.48
	專業程度	4.0		4.4		4.49	
	儀表外觀	4.0		4.4		4.43	
	服務態度	3.9		4.4		4.51	
環境	方便程度	3.9	3.95	4.35	4.3	4.44	4.42
	環境舒適度	4.0		4.3		4.39	
配套設施	硬件設備	4.0	4.0	4.2	4.2	4.30	4.31
	清晰指示	4.0		4.2		4.29	
	場所配套	---		---		4.27	
	場所安全性	4.0		4.2		4.36	
	場所支援性措施	---		---		4.33	
程序手續	流程順暢	3.9	3.95	4.3	4.3	4.46	4.46
	服務效率	3.9		4.3		4.49	
	服務效果	4.0		4.3		4.46	
	公平性	4.0		4.3		4.42	
服務資訊	足夠性	4.0	3.96	4.3	4.3	4.32	4.34
	取得資訊的便捷性	4.0		4.3		4.30	
	取得資訊的準確性	4.0		4.3		4.33	
	取得資訊的實用性	3.9		4.3		4.33	
	資料的保密性	3.9		4.3		4.40	
服務保證	服務承諾全面性	3.83	3.87	4.2	4.2	4.42	4.38
	服務承諾指標明確性	---		4.2		4.37	
	服務承諾指標滿意度	---		4.2		4.41	
	表達意見的渠道	3.9		4.3		4.33	

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2018 年上半年		2019 年上半年		2020 年上半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
電子服務	電子服務需要性	---	4.0	---	4.2	4.40	4.35
	電子服務方便性	---		---			
	電子服務安全性	---		---			
	電子服務足夠性	4.0		4.2			
	電子服務交流渠道足夠性	---		---			
績效信息	足夠性	4.0	3.94	4.3	4.27	4.35	4.33
	信息的開放性	3.83		4.3			
	指標清晰度	4.0		4.2			
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	---	---	---	---	4.37	4.37
整體服務	整體服務滿意度	4.0	4.0	4.3	4.3	4.4	4.4

調查因素	2018 年上半年	2019 年上半年	2020 年上半年	2020 年與 2018 年同期比較	2020 年與 2019 年同期比較
人員服務	3.95	4.38	4.48	+0.53	+0.1
環境	3.95	4.3	4.42	+0.47	+0.12
配套設施	4.0	4.2	4.31	+0.31	+0.11
程序手續	3.95	4.3	4.5	+0.55	+0.2
服務資訊	3.96	4.3	4.34	+0.38	+0.04
服務保證	3.87	4.2	4.38	+0.51	+0.18
電子服務	4.0	4.2	4.35	+0.35	+0.15
績效信息	3.94	4.27	4.33	+0.39	+0.06
服務整合	---	---	4.37	---	---
整體服務	4.0	4.3	4.4	+0.4	+0.1



監督、審批及執法性公共服務方面，2020年與2018及2019年同期比較，所有服務因素均有所上升，兩年均以“程序手續”錄得最大升幅，滿意度平均分較2018年上升了0.55分，較2019年上升了0.2分。本局將持續研究推出更多電子化服務及簡政措施，不斷優化服務質素，進一步便利居民的生活。

7. 受訪者意見

有關意見將按本局“建議、投訴或異議程序”處理，深入分析及採取跟進措施。

8. 總結

綜觀“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”最近兩次的滿意度調查結果，所有調查項目的滿意度平均數均達到滿意水平，其中服務整體評價達3.9分以上，由此可見，本局在各個服務項目的環節上，能滿足大部份市民的需求。本局將持續檢討工作成效，積極採取改善措施，為市民提供優質的服務。

完