

身份證明局

2021 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。

2021 年度上半年的客戶滿意度調查於 2021 年 2 月 22 日至 5 月 14 日期間進行，共收到 1569 份，包括：一般公共服務 439 份；監督、審批及執法性公共服務 1130 份，對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: 由 2021 年 2 月 22 日至 5 月 14 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、特定機構、對本局作出投訴並受理個案的人士、使用本局服務的政府部門及機構。

2.3 調查方式

調查方法:

1. 透過網頁、微信方式收集電子問卷；
2. 向特定機構或人士寄送公函及電郵，邀請登入網頁完成電子問卷。

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、個人資料證明書、在澳門無子女證明書、居住證明申請、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、查詢申請進度服務及其他。

B類代表：居民身份證、居留權證明書、國籍申請、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 1569 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	766	803
百分比	48.82%	51.18%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	346	770	453
百分比	22.05%	49.08%	28.87%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	18	70	563	272	646
百分比	1.15%	4.46%	35.88%	17.34%	41.17%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	918	391	151	109
百分比	58.51%	24.92%	9.62%	6.95%

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	1142	363	49	15
百分比	72.79%	23.14%	3.12%	0.95%

性別方面：在 1569 名受訪者中，男性有 766 人，女性有 803 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 48.82% 及 51.18%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 770 人佔 49.08%；其次是 51 歲以上有 453 人佔 28.87%；18-30 歲有 346 人佔 22.05%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，大學或以上程度有 646 人，佔 41.17%，其次是中學程度有 563 人，佔 35.88%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 918 人，佔 58.51%。

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 1142 人佔 72.79%。

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	4.61	4.61	0.93
	專業程度		4.58	0.93
	儀表外觀		4.62	0.80
	服務態度		4.63	0.92
環境	方便程度	4.60	4.59	0.89
	環境舒適度		4.60	0.80
配套設施	硬件設備	4.53	4.48	1.01
	清晰指示		4.45	1.06
	場所配套		4.51	0.97
	場所安全性		4.64	0.79
	場所支援性措施		4.55	0.90
程序手續	流程順暢	4.59	4.54	1.00
	服務效率		4.61	0.94
	服務效果		4.58	1.00
	公平性		4.63	0.88
服務資訊	足夠性	4.56	4.50	1.03
	取得資訊的便捷性		4.53	0.96
	取得資訊的準確性		4.56	0.94
	取得資訊的實用性		4.56	0.93
	資料的保密性		4.66	0.78

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	4.53	4.55	0.95
	服務承諾指標明確性		4.55	0.93
	服務承諾指標滿意度		4.57	0.93
	表達意見的渠道		4.43	1.14
電子服務	電子服務需要性	4.57	4.65	0.83
	電子服務方便性		4.66	0.86
	電子服務安全性		4.60	0.88
	電子服務足夠性		4.48	1.04
	電子服務交流渠道足夠性		4.48	1.08
績效信息	足夠性	4.51	4.50	1.02
	信息的開放性		4.51	0.99
	指標清晰度		4.50	1.03
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.50	4.50	1.06
整體服務	整體服務滿意度	4.53	4.53	1.00

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	4.71	4.70	0.76
	專業程度		4.72	0.72
	儀表外觀		4.67	0.73
	服務態度		4.75	0.70
環境	方便程度	4.62	4.63	0.84
	環境舒適度		4.62	0.80
配套設施	硬件設備	4.57	4.56	0.90
	清晰指示		4.51	0.99
	場所配套		4.56	0.88
	場所安全性		4.66	0.73
	場所支援性措施		4.55	0.89
程序手續	流程順暢	4.70	4.67	0.81
	服務效率		4.69	0.79
	服務效果		4.72	0.74
	公平性		4.72	0.74

服務資訊	足夠性	4.61	4.57	0.90
	取得資訊的便捷性		4.57	0.89
	取得資訊的準確性		4.60	0.86
	取得資訊的實用性		4.62	0.83
	資料的保密性		4.69	0.75
服務保證	服務承諾全面性	4.62	4.63	0.82
	服務承諾指標明確性		4.62	0.85
	服務承諾指標滿意度		4.66	0.81
	表達意見的渠道		4.55	0.94
電子服務	電子服務需要性	4.57	4.66	0.80
	電子服務方便性		4.64	0.83
	電子服務安全性		4.58	0.89
	電子服務足夠性		4.51	0.98
	電子服務交流渠道足夠性		4.49	0.98
績效信息	足夠性	4.57	4.57	0.92
	信息的開放性		4.57	0.93
	指標清晰度		4.57	0.91
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.59	4.59	0.87
整體服務	整體服務滿意度	4.64	4.64	0.81

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 106 則意見，當中有 41 項意見對本局員工態度、工作效率或電子服務方面（如綁定微信叫號、透過“一戶通”平台辦理本局服務等）表示讚賞，而其他較為普遍的意見包括人員態度、程序手續、輪候時間、籌號安排、增加電子支付方式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

反映人員工作態度欠缺耐性、熱心度不足。就此情況，本局已與前線人員加強溝通，注意使用禮貌用語，鼓勵員工積極表達意見。另外，本局持續為人員提供接待技巧課程，藉以提升人員面對投訴問題的處理能力及情緒管理能力，致力為市民提供優質的服務。

另，有關市民錯過籌號的情況，由於本局已增加微信綁定籌號，提示申請人前往櫃檯辦理手續，因此，相關投訴的數字較以往減少。輪候時間方面，已安排人員密切監察辦證的情況並適時作出調整。程序手續方面，本局會持續優化服務，盡量縮短製作證件或證明書的時間，提升服務效率及控制質量。同時，加強前線人員的專業培訓，以確保向市民提供清晰及準確的資訊。

至於增加電子支付方式及優化自助服務機設備方面，本局正研究優化網上付款方式，以及持續監察各個服務點的自助服務機設備，減低出現故障的情況，以向市民提供更佳的服務。未來，本局會配合特區政府推動電子政務的施政理念、因應社會的發展，積極研發各項方便市民的電子化服務及簡便措施。

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：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。)

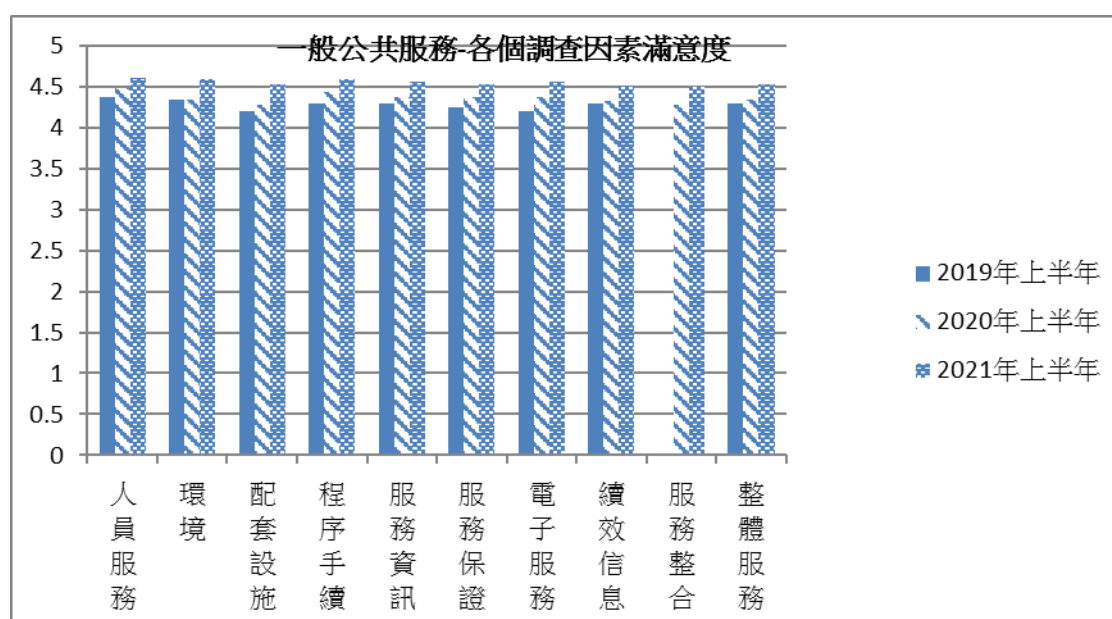
一般公共服務

調查因素	分項內容	2019 年上半年		2020 年上半年		2021 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	4.3	4.38	4.46	4.49	4.61	4.61
	專業程度	4.4		4.49		4.58	
	儀表外觀	4.4		4.54		4.62	
	服務態度	4.4		4.46		4.63	
環境	方便程度	4.4	4.35	4.36	4.34	4.59	4.60
	環境舒適度	4.3		4.32		4.60	

調查因素	分項內容	2019年上半年		2020年上半年		2021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	4.2	4.2	4.25	4.28	4.48	4.53
	清晰指示	4.2		4.22		4.45	
	場所配套	---		4.31		4.51	
	場所安全性	4.2		4.32		4.64	
	場所支援性措施	---		4.32		4.55	
程序手續	流程順暢	4.3	4.3	4.30	4.43	4.54	4.59
	服務效率	4.3		4.43		4.61	
	服務效果	4.3		4.52		4.58	
	公平性	4.3		4.47		4.63	
服務資訊	足夠性	4.3	4.3	4.42	4.38	4.50	4.56
	取得資訊的便捷性	4.3		4.32		4.53	
	取得資訊的準確性	4.3		4.37		4.56	
	取得資訊的實用性	4.3		4.36		4.56	
	資料的保密性	4.3		4.41		4.66	
服務保證	服務承諾全面性	4.2	4.25	4.38	4.37	4.55	4.53
	服務承諾指標明確性	---		4.40		4.55	
	服務承諾指標滿意度	---		4.40		4.57	
	表達意見的渠道	4.3		4.29		4.43	
電子服務	電子服務需要性	---	4.2	4.37	4.37	4.65	4.57
	電子服務方便性	---		4.42		4.66	
	電子服務安全性	---		4.44		4.60	
	電子服務足夠性	4.2		4.36		4.48	
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.27		4.48	
績效信息	足夠性	4.3	4.27	4.32	4.33	4.50	4.51
	信息的開放性	4.3		4.31		4.51	
	指標清晰度	4.2		4.36		4.50	

調查因素	分項內容	2019年上半年		2020年上半年		2021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	4.50	4.50
整體服務	整體服務滿意度	4.3	4.3	4.35	4.35	4.53	4.53

調查因素	2019年上半年	2020年上半年	2021年上半年	2021年與2019年 年同期比較	2021年與2020年 年同期比較
人員服務	4.38	4.49	4.61	+0.23	+0.12
環境	4.35	4.34	4.60	+0.25	+0.26
配套設施	4.2	4.28	4.53	+0.33	+0.25
程序手續	4.3	4.43	4.59	+0.29	+0.16
服務資訊	4.3	4.38	4.56	+0.26	+0.18
服務保證	4.25	4.37	4.53	+0.28	+0.16
電子服務	4.2	4.37	4.57	+0.37	+0.20
績效信息	4.3	4.33	4.51	+0.21	+0.18
服務整合	---	4.28	4.50	---	---
整體服務	4.3	4.35	4.53	+0.23	+0.18



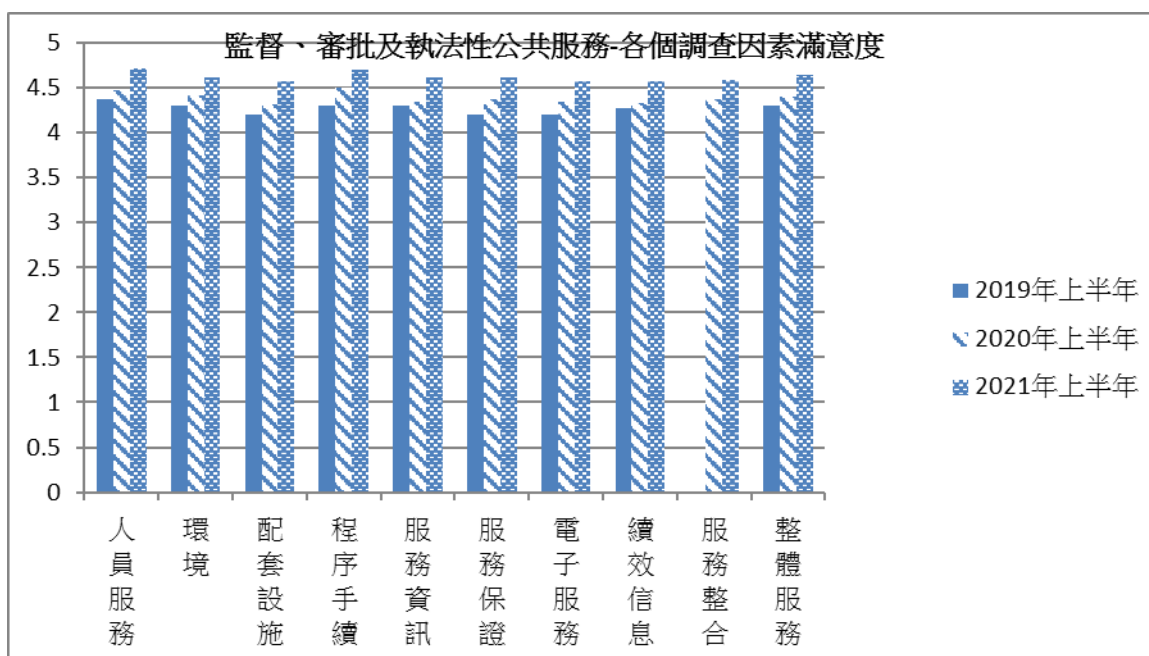
一般公共服務方面，2021 年與 2019 年及 2020 年同期比較，所有服務因素均有上升，與 2019 年同期對比，以“電子服務”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了 0.37 分；與 2020 年同期對比，以“環境”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了 0.26 分。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019 年上半年		2020 年上半年		2021 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	4.3	4.38	4.50	4.48	4.70	4.71
	專業程度	4.4		4.49		4.72	
	儀表外觀	4.4		4.43		4.67	
	服務態度	4.4		4.51		4.75	
環境	方便程度	4.35	4.3	4.44	4.42	4.63	4.62
	環境舒適度	4.3		4.39		4.62	
配套設施	硬件設備	4.2	4.2	4.30	4.31	4.56	4.57
	清晰指示	4.2		4.29		4.51	
	場所配套	---		4.27		4.56	
	場所安全性	4.2		4.36		4.66	
	場所支援性措施	---		4.33		4.55	
程序手續	流程順暢	4.3	4.3	4.46	4.46	4.67	4.70
	服務效率	4.3		4.49		4.69	
	服務效果	4.3		4.46		4.72	
	公平性	4.3		4.42		4.72	
服務資訊	足夠性	4.3	4.3	4.32	4.34	4.57	4.61
	取得資訊的便捷性	4.3		4.30		4.57	
	取得資訊的準確性	4.3		4.33		4.60	
	取得資訊的實用性	4.3		4.33		4.62	
	資料的保密性	4.3		4.40		4.69	
服務保證	服務承諾全面性	4.2	4.2	4.42	4.38	4.63	4.62
	服務承諾指標明確性	4.2		4.37		4.62	
	服務承諾指標滿意度	4.2		4.41		4.66	
	表達意見的渠道	4.3		4.33		4.55	

調查因素	分項內容	2019 年上半年		2020 年上半年		2021 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	---	4.2	4.40	4.35	4.66	4.57
	電子服務方便性	---		4.40		4.64	
	電子服務安全性	---		4.38		4.58	
	電子服務足夠性	4.2		4.29		4.51	
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.26		4.49	
績效信息	足夠性	4.3	4.27	4.35	4.33	4.57	4.57
	信息的開放性	4.3		4.32		4.57	
	指標清晰度	4.2		4.33		4.57	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	---	---	4.37	4.37	4.59	4.59
整體服務	整體服務滿意度	4.3	4.3	4.4	4.4	4.64	4.64

調查因素	2019 年上半年	2020 年上半年	2021 年上半年	2021 年與 2019 年同期比較	2021 年與 2020 年同期比較
人員服務	4.38	4.48	4.71	+0.33	+0.23
環境	4.3	4.42	4.62	+0.32	+0.2
配套設施	4.2	4.31	4.57	+0.37	+0.26
程序手續	4.3	4.46	4.70	+0.4	+0.24
服務資訊	4.3	4.34	4.61	+0.31	+0.27
服務保證	4.2	4.38	4.62	+0.42	+0.24
電子服務	4.2	4.35	4.57	+0.37	+0.22
績效信息	4.27	4.33	4.57	+0.3	+0.24
服務整合	---	4.37	4.59	---	---
整體服務	4.3	4.4	4.64	+0.34	+0.24



監督、審批及執法性公共服務方面，2021年與2019及2020年同期比較，所有服務因素均有上升，與2019年同期對比，以“服務保證”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了0.42分；與2020年同期對比，以“服務資訊”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了0.27分。

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

綜合分析“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”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，整體服務評價分別達4.53分及4.64分。在各個服務項目的環節上，均能滿足大部份市民的需求。本局將持續檢討工作成效，積極優化各項流程，為市民提供優質的服務。