

神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二一年三月

2021 年上半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 3 月 8 日至 3 月 19 日在本局一樓辦證大堂進行，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 95 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	36
旅行證件	7
刑事紀錄業務	9
證明書(社團及財團證明書、居留權證明書、個人資料證明書及國籍證明書)	23
居民身份證業務及旅行證件	2
居民身份證業務及刑事紀錄業務	1
居民身份證業務及證明書	1
居民身份證業務及其他	1
旅行證件及刑事紀錄業務	1
旅行證件、刑事紀錄業務及證明書	1
旅行證件及證明書	6
其他	7

(表一) 受訪者性別

	男性		女性	
人數/百分比	54	56.84%	41	43.16%

在 95 名被訪者中，男性有 54 人，女性有 41 人，分別佔總受訪人數的 56.84% 及 43.16%。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	40	42.11%	41	43.16%	14	15%

受訪者中，年齡介乎 18-30 歲及 31 至 50 歲居多(分別共 40 及 41 人，佔 42.11% 及 43.16%)。

(表三) 受訪者學歷

	小學以下		小學		中學		大專		大學或以上	
人數/百分比	1	1%	2	2.11%	20	21.05%	25	26.32%	47	49.47%

受訪者中，主要學歷為大專、大學或以上程度(分別共 25 人及 47 人，佔 26.32% 及 49.47%)。

(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	43	35	11	5	1	0	4.2
百分比	45.26%	36.84%	11.58%	5.26%	1.05%	0%	

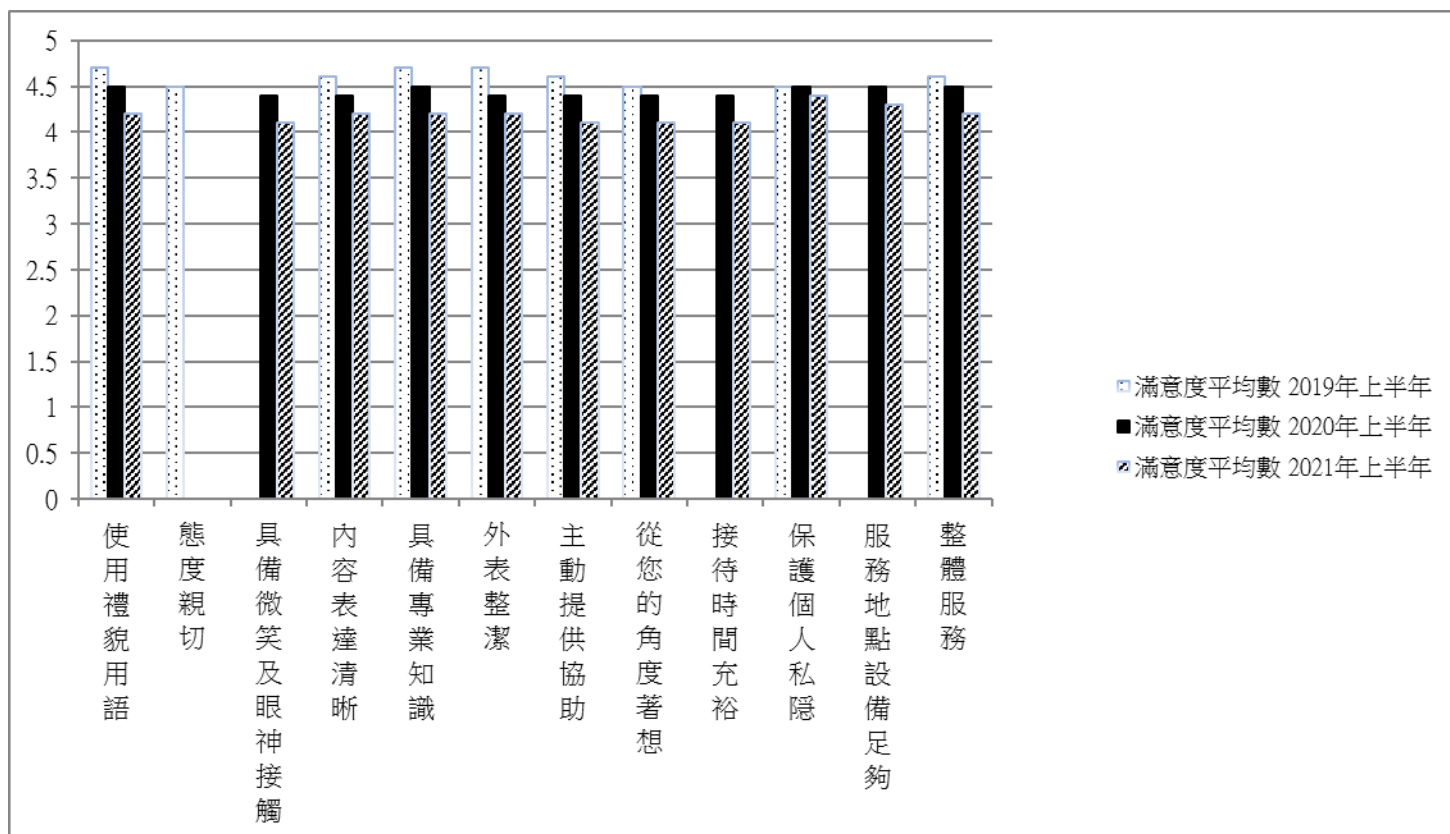
指標(分數)	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用	滿意度平均數
2. 具備微笑 / 眼神接觸	37	42	8	7	1	0	4.1
百分比	38.95%	44.21%	8.42%	7.37%	1.05%	0%	
3. 內容表達清晰	41	37	15	2	0	0	4.2
百分比	43.16%	38.95%	15.79%	2.11%	0%	0%	
4. 具備專業知識	41	36	12	4	1	1	4.2
百分比	43.16%	37.89%	12.63%	4.21%	1.05%	1.05%	
5. 外表整潔	47	31	9	8	0	0	4.2
百分比	49.47%	32.63%	9.47%	8.42%	0%	0%	
6. 主動提供協助	38	30	22	2	2	1	4.1
百分比	40%	31.58%	23.16%	2.11%	2.11%	1.05%	
7. 從您的角度 著想	38	33	18	5	0	1	4.1
百分比	40%	34.74%	18.95%	5.26%	0%	1.05%	
8. 接待時間充裕	39	39	9	7	1	0	4.1
百分比	41.05%	41.05%	9.47%	7.37%	1.05%	0%	
9. 保護個人私隱	49	33	8	4	0	1	4.4
百分比	51.58%	34.74%	8.42%	4.21%	0%	1.05%	
10. 服務地點設 備足夠	46	32	12	5	0	0	4.3
百分比	48.42%	33.68%	12.63%	5.26%	0%	0%	
11. 整體服務	44	32	10	8	1	0	4.2
百分比	46.32%	33.68%	10.53%	8.42%	1.05%	0%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“保護個人私隱”的滿意度評價最高，平均分為 4.4 分，其次為“服務地點設備足夠”平均分為 4.3 分，而“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”、“外表整潔”及“整體服務”滿意度評價平均分均為 4.2 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				
	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
使用禮貌用語	4.7	4.5	4.2	-0.5	-0.3
態度親切	4.5	--	--	不適用	不適用
具備微笑/眼神接觸	--	4.4	4.1	不適用	不適用
內容表達清晰	4.6	4.4	4.2	-0.4	-0.2
具備專業知識	4.7	4.5	4.2	-0.5	-0.3
外表整潔	4.7	4.4	4.2	-0.5	-0.2
主動提供協助	4.6	4.4	4.1	-0.5	-0.3
從您的角度著想	4.5	4.4	4.1	-0.4	-0.3
接待時間充裕	--	4.4	4.1	不適用	不適用
保護個人私隱	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
服務地點設備足夠	--	4.5	4.3	不適用	不適用
整體服務	4.6	4.5	4.2	-0.4	-0.3

註：1分為最低分，5分為最高分



與 2020 年上半年神秘顧客調查結果比較，全部項目的滿意度錄得下跌趨勢：其中“使用禮貌用語”、“具備專業知識”、“主動提供協助”、“從您的角度著想”及“整體服務”跌幅均為 0.3 分；“內容表達清晰”及“外表整潔”跌幅均為 0.2 分；而“保護個人私隱”則跌幅為 0.1 分。

與 2019 年上半年調查結果比較，全部項目的滿意度錄得下跌趨勢：其中“使用禮貌用語”、“具備專業知識”、“外表整潔”及“主動提供協助”跌幅均為 0.5 分；內容表達清晰”、“從您的角度著想”及“整體服務”跌幅均為 0.4 分而；而“保護個人私隱”則跌幅為 0.1 分。

為加強人員的培訓，持續優化服務及質素提升，本局已於今年三月開辦“情境式進階培訓課程 – 接待技巧”，透過互動式的培訓及小組討論，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 16 則意見。