

# 神秘顧客監測機制 滿意度的問卷調查

二零二零年九月

2020 年下半年的神秘顧客現場監察機制問卷調查已於 9 月 14 日至 9 月 25 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 80 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	30
旅行證件	12
刑事紀錄證明書	6
證明書(鑑證本、親屬關係證明書及個人資料證明書)	13
居民身份證及旅行證件	9
居民身份證及證明書	1
居民身份證及刑事紀錄證明書	1
刑事紀錄證明書及個人資料證明書	1
其他(更改婚況及家庭團員)	7

(表一) 受訪者性別

	男性		女性		沒有填寫	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
人數/百分比	25	31.25%	55	68.75%	0	0%

在 80 名被訪者中，男性有 25 人，女性有 55 人，分別佔總受訪人數的 31.25% 及 68.75%。  
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		沒有填寫	
人數/百分比	34	42.5%	30	37.5%	16	20%	0	0%

受訪者中，年齡介乎 18 至 30 歲居多，共 34 人，佔 42.5%，其次是 31 至 50 歲較多，共 30 人，佔 37.5%。

(表三) 受訪者學歷

	小學以下		小學		中學		大專		大學或以上		沒有填寫	
人數/百分比	0	0%	2	2.5%	15	18.75%	17	21.25%	46	57.5%	0	0%

受訪者中，主要學歷為大學或以上程度(共 46 人，佔 57.5%)；大專及中學程度(分別共 17 人及 15 人，佔 21.25% 及 18.75%)。

(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	沒有填寫	滿意度平均數
1. 使用禮貌用語	43	26	11	0	0	0	0	4.4
百分比	53.75%	33%	13.75%	0%	0%	0%	0%	
2. 具備微笑 / 眼神接觸	36	28	14	2	0	0	0	4.2
百分比	45.00%	35%	17.50%	3%	0%	0%	0%	

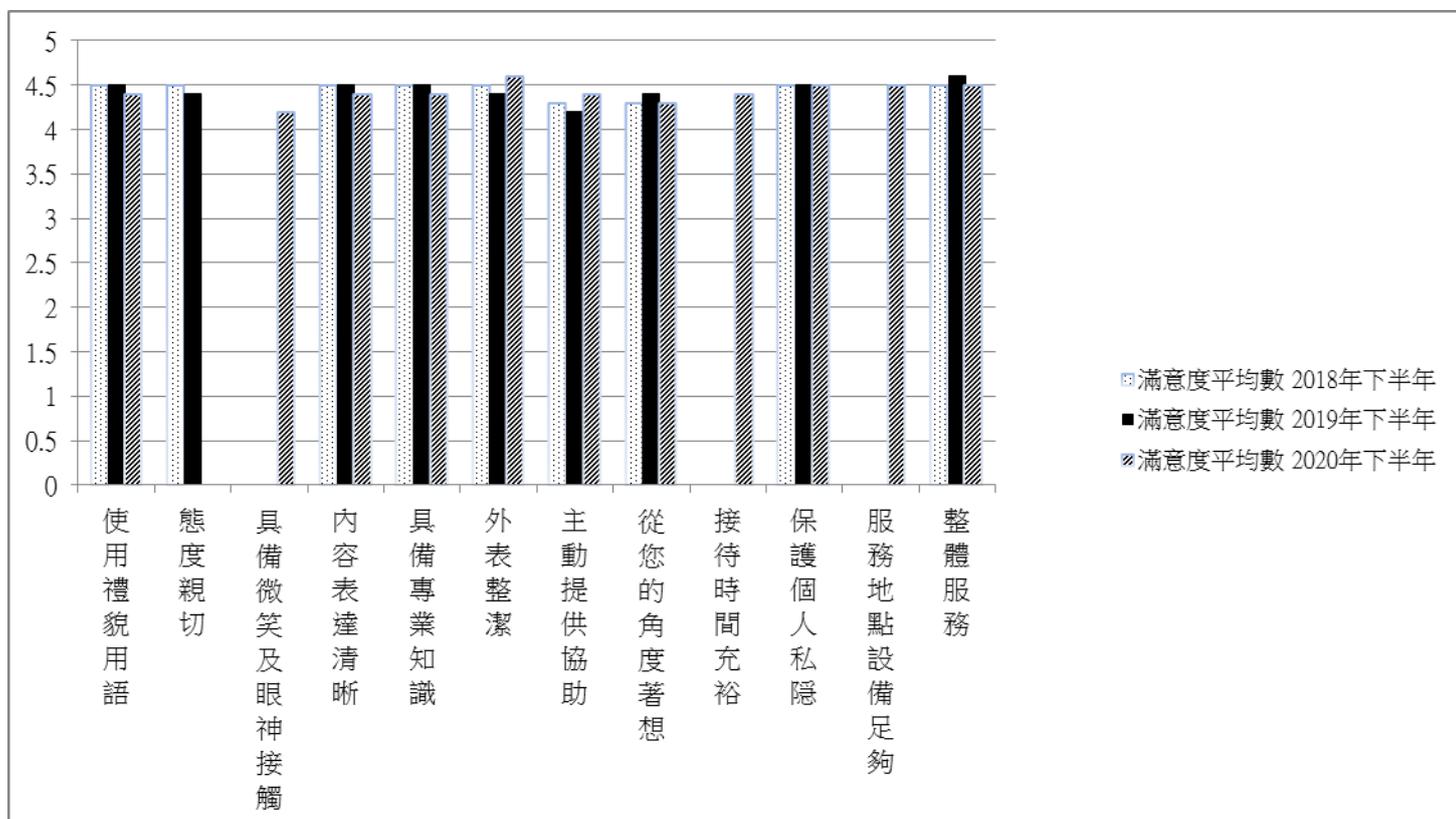
3. 內容表達清晰	38	37	4	1	0	0	0	4.4
	百分比	47.50%	46%	5.00%	1%	0%	0%	
4. 具備專業知識	44	28	7	1	0	0	0	4.4
	百分比	55.00%	35%	8.75%	1%	0%	0%	
5. 外表整潔	46	32	2	0	0	0	0	4.6
	百分比	57.50%	40%	2.50%	0%	0%	0%	
6. 主動提供協助	42	26	11	1	0	0	0	4.4
	百分比	52.50%	33%	13.75%	1%	0%	0%	
7. 從您的角度 著想	38	32	8	2	0	0	0	4.3
	百分比	47.50%	40%	10.00%	3%	0%	0%	
8. 接待時間充裕	39	35	4	2	0	0	0	4.4
	百分比	48.75%	44%	5.00%	3%	0%	0%	
9. 保護個人私隱	42	32	5	0	0	1	0	4.5
	百分比	52.50%	40%	6.25%	0%	0%	1%	
10. 服務地點設 備足夠	44	33	2	1	0	0	0	4.5
	百分比	55.00%	41%	2.50%	1%	0%	0%	
11. 整體服務	45	29	6	0	0	0	0	4.5
	百分比	56.25%	36.25%	8%	0%	0%	0%	

調查結果顯示，市民對本局接待人員的“外表整潔”的滿意度評價最高，平均分為 4.6 分；“保護個人私隱”、“服務地點設備足夠”及“整體服務”的滿意度評價，平均分為 4.5 分；其他指標的平均分亦達 4.2 至 4.4 分，上述分數均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				
	2018年 下半年	2019年 下半年	2020年 下半年	2020年與2018 年同期比較	2020年與2019 年同期比較
使用禮貌用語	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
態度親切	4.5	4.4	--	不適用	不適用
具備微笑/眼神接觸	--	--	4.2	不適用	不適用
內容表達清晰	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
具備專業知識	4.5	4.5	4.4	-0.1	-0.1
外表整潔	4.5	4.4	4.6	+0.1	+0.2
主動提供協助	4.3	4.2	4.4	+0.1	+0.2
從您的角度著想	4.3	4.4	4.3	0	-0.1
接待時間充裕	--	--	4.4	不適用	不適用
保護個人私隱	4.5	4.5	4.5	0	0
服務地點設備足夠	--	--	4.5	不適用	不適用
整體服務	4.5	4.6	4.5	0	-0.1

註：1分為最低分，5分為最高分。



與 2019 年下半年神秘顧客調查結果比較，有 2 個項目“外表整潔”及“主動提供協助”升幅為 0.2 分；另，有 5 個項目的滿意度錄得下跌趨勢：包括：“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”及“從您的角度著想”及“整體服務”均跌幅 0.1 分；而“保護個人私隱”則保持平穩。

與 2018 年下半年神秘顧客調查結果比較，有 2 個項目“外表整潔”及“主動提供協助”升幅為 0.1 分；另，有 3 個項目的滿意度錄得下跌趨勢：包括：“使用禮貌用語”、“內容表達清晰”、“具備專業知識”；而“從您的角度著想”、“保護個人私隱”及“整體服務”則保持平穩。

為加強人員的培訓，持續優化服務及質素提升，本局將於 11 月邀請個人資料保護辦公室到本局舉辦講座，讓同事對相關的法律及工作有更多的認識。

是次調查中，共收到 7 則意見，全部意見均是讚揚本局的人員及服務。