

香港大學民意研究計劃
SAS Institute Limited

合作進行

網上銀行服務意見調查

調查問卷 (定稿)

2009年5月26日

第一部分 自我介紹

喂，先生/小姐/太太你好，我姓 X，我係香港大學民意研究計劃既訪問員黎既，我地想訪問你一 D 關於網上銀行服務既意見，我地只會阻你幾分鐘時間。請你放心，你既電話號碼係經由我地既電腦隨機抽樣抽中既，而你提供既資料係會絕對保密並只會用作綜合分析，請問可唔可以呢？

可以

唔可以（終止訪問）

第二部分 選出被訪者

[S1] 請問你屋企而家有冇 21 歲或以上既香港居民係度？因為我地要隨機抽樣，如果多過一位，請你叫即將生日果位黎聽電話。（訪問員可舉例說明：『即係有冇 5/6 月或未來三個月內生日既人係度？』）【如果戶中無所屬組別之對象，訪問告終；多謝合作，收線。】

有

有，但被訪者不在家/沒空 ——> 訪問員另約時間再致電

冇 【訪問完成，多謝合作，拜拜。】

拒答 【訪問完成，多謝合作，拜拜。】

[S2] 請問你有冇用過任何網上銀行服務？

有

冇 【訪問完成，多謝合作，拜拜。】

拒答 【訪問完成，多謝合作，拜拜。】

第三部分 問卷主體部分

[Q1] 請問你曾經用過以下邊 d 網上銀行服務?[讀出答案，次序由電腦隨機排列，可選多項]

- 查閱戶口結餘/轉帳
- 查閱信用卡賬戶
- 繳交費用
- 股票買賣及其他投資
- 保險服務
- 私人貸款/樓宇按揭管理
- 其他(請註明：_____)
- 唔知/難講
- 拒答

[Q2] 你選擇用網上銀行服務既最主要原因係:[不讀答案，可選多項，如被訪者回答「方便」等籠統答案，訪員須再追問清楚]

- 冇地點限制
- 冇時間限制
- 唔駛排隊/省時
- 私隱度高
- 避免銀行職員推銷產品
- 其他(請註明：_____)
- 唔知/難講
- 拒答

[Q3] 你現時平均一星期會用幾多次網上銀行服務?[先入實數，如果受訪者難以回答，再提供選擇範圍]

- _____次(入實數)
- 少於一次
- 1-2次
- 3-4次
- 5-6次
- 每日1次或以上
- 唔記得/唔知/難講
- 拒答

[Q4a] 咁耐以黎，請問你用過邊間銀行既網上銀行服務？[不讀答案，可選多項]

[Q4b] [只問曾使用多過一間銀行的被訪者] 咁你目前最常用邊一間？[只選一項]

中國建設銀行 / China Construction Bank (Asia) Online Services

中國銀行 (香港) / Bank of China (Hong Kong) Lit. IT Banking

花旗銀行 / Citibank Online

中信嘉華銀行 / Citic Ka Wah Bank i-banking

星展銀行 / DBS ec-banking

大新銀行 / Dah Sing E-banking

東亞銀行 / East Asia Cyber Banking

恒生銀行 / Hang Seng e-banking

豐明銀行 / Mevas Bank

滙豐銀行 / HSBC Internet Banking

上海商業銀行 / Shanghai Commercial i-Banking

渣打銀行 / Standard Chartered Online Banking

永亨銀行 / Wing Hang Personal eBanking

永隆銀行 / Wing Lung Net Banking

其他(請註明：_____)

唔知/難講

拒答

[Q5] 請你話比我知，你對現時最常用既網上銀行服務[Q4 的答案]係以下各方面係滿意定係唔滿意，抑或一半半呢？[讀出每項，次序由電腦隨機排列]

	滿意	一半 半	唔滿 意	唔知/ 難講	拒答
i. 服務範圍全面					
ii. 保安措施					
iii. 使用簡單					
iv. 根據個人需要提供度身服務計劃及優惠					

[Q6] 咁請你話比我知，你認為以下各方面對你使用網上銀行服務時係重要定係唔重要，抑或一半半呢？[讀出每項，次序由電腦隨機排列]

	重要	一半 半	唔重 要	唔知/ 難講	拒答
i. 服務範圍全面					
ii. 保安措施					
iii. 使用簡單					
iv. 根據個人需要提供度身服務計劃及優惠					

[Q7] 你認為你現時慣用既網上銀行服務方面有 d 乜野地方需要改善呢？[不讀答案，可選多項]

- 簡化選擇服務既程序
- 可提供免費跨行轉賬
- 超連結至其他合作伙伴
- 可以於網上即時與客戶服務員溝通
- 查閱結合不同銀行既戶口帳目
- 其他（請註明：_____）
- 唔知/難講
- 拒答

[Q8] 如果網上銀行將來會提供以下既新服務，請你話比我知你想唔想得到每項服務。[讀出每項，次序由電腦隨機排列]

	想	一半半	唔想	唔知/ 難講	拒答
i. 根據你既個人需要，在適當時候提供度身訂做既服務計劃及優惠					
ii. 當你查詢銀行某一項服務時，頁面會自動羅列其他相關既專業訊息，供參考使用					
iii. 銀行可利用網上平台同你即時溝通及對你既提問作出適當回應					
iv. 於網上設立討論區或互動性區域，與其他用戶或金融專家分享及交流意見					

[Q9] 除左以上四項之外，你有冇其他新服務既建議？[不讀答案，可選多項]

- 免費跨行轉賬
- 提供超連結至其他合作伙伴
- 查閱結合不同銀行既戶口帳目
- 專家就個人財務狀況提供投資建議
- 提供最新既財經資訊（例如股票等）
- 其他（請註明：_____）
- 唔知/冇諗過
- 冇
- 拒答

[Q10] 整體黎講，你滿唔滿意你現時慣用既網上銀行服務？[訪員追問程度]

- 非常滿意
- 幾滿意
- 一半半
- 幾唔滿意
- 非常唔滿意
- 唔知/難講
- 拒答

[Q11] 如果銀行會因應你網上既瀏覽習慣及個人資料而提供一d個人化既資訊俾你，(例如當你在銀行網頁查閱一些按揭利率及貸款計劃時，銀行於網頁上即顯示一個度身訂做的供樓優惠，又或當你在銀行網頁進行兌換外幣時，銀行於網頁上即顯示一些度身訂做的旅遊保險供即時申請。)你覺得呢D服務會唔會提升你對網上銀行服務既滿意程度？

- 會
- 不會
- 拒答

[Q12] 你會唔會因為有呢D個人化既新服務，用多D網上銀行呢？

- 會
- 不會
- 拒答

[Q13] 綜合以往使用銀行服務既經驗黎講，你認為你既銀行有幾了解你既需要？[訪員追問程度]

- 非常了解
- 幾了解
- 一半半
- 唔係幾了解
- 完全唔了解
- 唔知/難講
- 拒答

第四部分 個人資料

我想問你些少個人資料，方便分析，請你放心，你既資料係會絕對保密既。

[DM1] 性別

男

女

[DM2a] 年齡

_____ (入實數)

拒答

[DM2b] 【只問不肯透露準確年齡被訪者】年齡 (範圍)[訪問員可讀出範圍]

21-29 歲

30-39 歲

40-49 歲

50-59 歲

60 歲或以上

拒答

[DM3] 教育程度

小學以下

中學

預科

專上非學位

專上學位或以上

拒答

[DM4] 職業

經理及行政人員

專業人員

輔助專業人員

文員

服務工作及商店銷售人員

手工藝及有關人員

機台及機器操作員及裝配員

非技術工人
學生 (skip to end)
家庭主婦 (skip to end)
不能辨別 (skip to end)
其他 (包括失業、已退休、及其他非在職者) (skip to end)
拒答 (skip to end)

[DM5] 請問你從事咩行業呢？

製造業
進出口貿易
批發、零售、飲食業、旅遊業
保險、金融、投資、財經、房地產、商用服務
社區、社會、個人服務業
運輸、倉庫、電訊、公用事業
教育
建造業
電影、娛樂、傳播媒介
資訊科技
醫療、健康及福利
其他 (請註明)： _____
唔知／難講

[DM6] 每月個人收入

\$5,000 或以下
\$5,001 至\$10,000
\$10,001 至\$20,000
\$20,001 至\$30,000
\$30,001 至\$50,000
\$50,000 以上
拒答

問卷已經完成，多謝您接受我地既訪問。如果你對今次既訪問有任何疑問，你可以打去熱線電話 XXXX-XXXX 同我地既督導員聯絡，或者係辦公時間致電 XXXX-XXXX 向香港大學非臨床研究操守委員會查詢呢次既調查。拜拜。