

# 身份證明局

## 2021 年下半年滿意度調查

### 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 年度下半年的客戶滿意度調查於 2021 年 8 月 16 日至 11 月 12 日期間進行，共收到 1405 份，包括：一般公共服務 444 份；監督、審批及執法性公共服務 961 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 8 月 16 日至 11 月 12 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：個人資料證明書、在澳門無子女證明書、親屬關係證明書、居住證明申請、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、服務進度查詢、更改聯絡資料及其他。

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 1405 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	629	776
百分比	44.77%	55.23%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	265	783	357
百分比	18.86%	55.73%	25.41%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	8	44	521	280	552
百分比	0.57%	3.13%	37.08%	19.93%	39.29%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	838	366	117	84
百分比	59.64%	26.05%	8.33%	5.98%

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	941	387	66	11
百分比	66.98%	27.54%	4.7%	0.78%

性別方面：在 1405 名受訪者中，男性有 629 人，女性有 776 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 44.77% 及 55.23%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 783 人佔 55.73%；其次是 51 歲以上有 357 人佔 25.41%；18-30 歲有 265 人佔 18.86%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，大學或以上程度有 552 人，佔 39.29%，其次是中學程度有 521 人，佔 37.08%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 838 人，佔 59.64%。

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 941 人佔 66.98%。

### 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	4.59	4.60	0.88
	專業程度		4.58	0.89
	儀表外觀		4.59	0.86
	服務態度		4.60	0.89
環境	方便程度	4.52	4.52	0.97
	環境舒適度		4.52	0.93
配套設施	硬件設備	4.51	4.45	1.02
	清晰指示		4.43	1.05
	場所配套		4.51	0.89
	場所安全性		4.61	0.78
	場所支援性措施		4.53	0.89
程序手續	流程順暢	4.58	4.56	0.93
	服務效率		4.55	0.96
	服務效果		4.60	0.88
	公平性		4.63	0.81
服務資訊	足夠性	4.55	4.51	0.95
	取得資訊的便捷性		4.50	0.95
	取得資訊的準確性		4.55	0.91
	取得資訊的實用性		4.54	0.91
	資料的保密性		4.66	0.75

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	4.56	0.90
	服務承諾指標明確性		4.54	0.93
	服務承諾指標滿意度		4.55	0.92
	表達意見的渠道		4.48	0.98
電子服務	電子服務需要性	4.53	4.60	0.86
	電子服務方便性		4.54	0.94
	電子服務安全性		4.55	0.87
	電子服務足夠性		4.49	0.95
	電子服務交流渠道足夠性		4.46	1.01
績效信息	足夠性	4.51	4.51	0.94
	信息的開放性		4.50	0.95
	指標清晰度		4.52	0.92
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.50	4.50	0.97
整體服務	整體服務滿意度	4.52	4.52	0.92

### 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	4.71	0.73
	專業程度		4.73	0.70
	儀表外觀		4.68	0.74
	服務態度		4.74	0.72
環境	方便程度	4.66	4.67	0.74
	環境舒適度		4.65	0.73
配套設施	硬件設備	4.58	4.57	0.85
	清晰指示		4.54	0.92
	場所配套		4.56	0.87
	場所安全性		4.68	0.72
	場所支援性措施		4.56	0.89
程序手續	流程順暢	4.69	4.68	0.78
	服務效率		4.69	0.78
	服務效果		4.71	0.74
	公平性		4.70	0.74

服務資訊	足夠性	4.60	4.55	0.91
	取得資訊的便捷性		4.56	0.90
	取得資訊的準確性		4.60	0.85
	取得資訊的實用性		4.61	0.82
	資料的保密性		4.70	0.73
服務保證	服務承諾全面性	4.63	4.64	0.81
	服務承諾指標明確性		4.64	0.82
	服務承諾指標滿意度		4.67	0.78
	表達意見的渠道		4.55	0.95
電子服務	電子服務需要性	4.59	4.66	0.77
	電子服務方便性		4.64	0.81
	電子服務安全性		4.62	0.81
	電子服務足夠性		4.53	0.95
	電子服務交流渠道足夠性		4.52	0.98
績效信息	足夠性	4.57	4.58	0.91
	信息的開放性		4.59	0.88
	指標清晰度		4.55	0.93
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.58	4.58	0.92
整體服務	整體服務滿意度	4.62	4.62	0.82

#### 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 100 則意見，當中有 34 項意見對本局員工態度、工作效率、外勤服務及對突發情況的處理表示讚賞，而其他較為普遍的意見包括人員態度、申請程序、輪候方式及時間、環境、自助服務機操作、增加電子支付方式及網上服務等。

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，有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、沒有眼神交流、熱心度不足。就此情況，本局已加強與前線人員的溝通，鼓勵員工積極表達意見，了解在工作中遇到的困難，尋求解決方法。另外，今年亦有舉辦情境式進階培訓課程，課堂內容加入實況短片，模擬真實的接待情況，讓人員透過演練掌握不同的接待技巧；以及開辦“職場人際”課程，增強員工於工作上的人際關係，提升同事的交際能力，了解建立良好溝通的重要性。未來，本局將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，致力為市民提供優質的服務。

另，有三位市民反映錯過籌號的意見，自本局於 2020 年初推出微信綁定籌號服務後，相關投訴的數字較以往大幅減少，效果顯著。輪候時間方面，已安排人員密切監察辦證的情況，靈活調配人員。申請程序方面，將優化申請流程，簡化程序，持續推進工作流程電子化。

至於增加電子服務方面，本局持續在“一戶通”統一服務平台上提供更多身份證明範疇的申請服務，讓居民足不出戶辦理更多政府服務，省卻前往部門辦理的時間。此外，優化網上付款方式及更換自助服務機設備的工作正有序進行中。未來，本局會繼續因應社會的發展，與時並進，持續推出各項的電子服務及便利民生的措施。

## 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

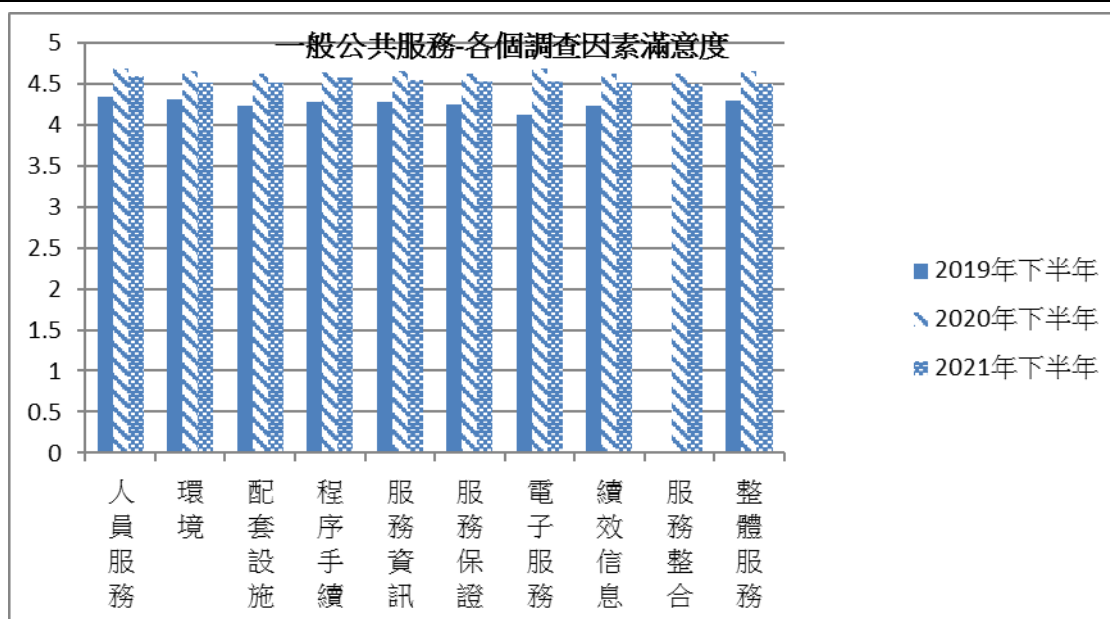
調查因素	分項內容	2019 年下半年		2020 年下半年		2021 年下半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
人員服務	服務主動性	4.30	4.35	4.65	4.69	4.60	4.59
	專業程度	4.36		4.68		4.58	
	儀表外觀	4.36		4.70		4.59	
	服務態度	4.38		4.72		4.60	
環境	方便程度	4.34	4.32	4.66	4.65	4.52	4.52
	環境舒適度	4.30		4.65		4.52	

調查因素	分項內容	2019年下半年		2020年下半年		2021年下半年	
		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	4.24	4.24	4.57	4.63	4.45	4.51
	清晰指示	4.24		4.53		4.43	
	場所配套	---		4.63		4.51	
	場所安全性	4.24		4.74		4.61	
	場所支援性措施	---		4.67		4.53	
程序手續	流程順暢	4.26	4.28	4.58	4.64	4.56	4.58
	服務效率	4.30		4.60		4.55	
	服務效果	4.26		4.64		4.60	
	公平性	4.30		4.73		4.63	
服務資訊	足夠性	4.26	4.28	4.60	4.65	4.51	4.55
	取得資訊的便捷性	4.31		4.60		4.50	
	取得資訊的準確性	4.31		4.65		4.55	
	取得資訊的實用性	4.26		4.66		4.54	
	資料的保密性	4.26		4.74		4.66	
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.25	4.66	4.62	4.56	4.53
	服務承諾指標明確性	---		4.60		4.54	
	服務承諾指標滿意度	---		4.64		4.55	
	表達意見的渠道	4.26		4.59		4.48	
電子服務	電子服務需要性	---	4.13	4.73	4.69	4.60	4.53
	電子服務方便性	---		4.73		4.54	
	電子服務安全性	---		4.72		4.55	
	電子服務足夠性	4.13		4.64		4.49	
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.61		4.46	
績效信息	足夠性	4.24	4.23	4.62	4.63	4.51	4.51
	信息的開放性	4.26		4.65		4.50	
	指標清晰度	4.19		4.62		4.52	



調查因素	分項內容	2019年下半年		2020年下半年		2021年下半年	
		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	---	---	4.62	4.62	4.50	4.50
整體服務	整體服務滿意度	4.29	4.29	4.66	4.66	4.52	4.52

調查因素	2019年下半年	2020年下半年	2021年下半年	2021年與2019年 年同期比較	2021年與2020年 年同期比較
人員服務	4.35	4.69	4.59	+0.24	-0.1
環境	4.32	4.65	4.52	+0.2	-0.13
配套設施	4.24	4.63	4.51	+0.27	-0.12
程序手續	4.28	4.64	4.58	+0.3	-0.06
服務資訊	4.28	4.65	4.55	+0.27	-0.1
服務保證	4.25	4.62	4.53	+0.28	-0.09
電子服務	4.13	4.69	4.53	+0.4	-0.16
績效信息	4.23	4.63	4.51	+0.28	-0.12
服務整合	---	4.62	4.50	---	-0.12
整體服務	4.29	4.66	4.52	+0.23	-0.14



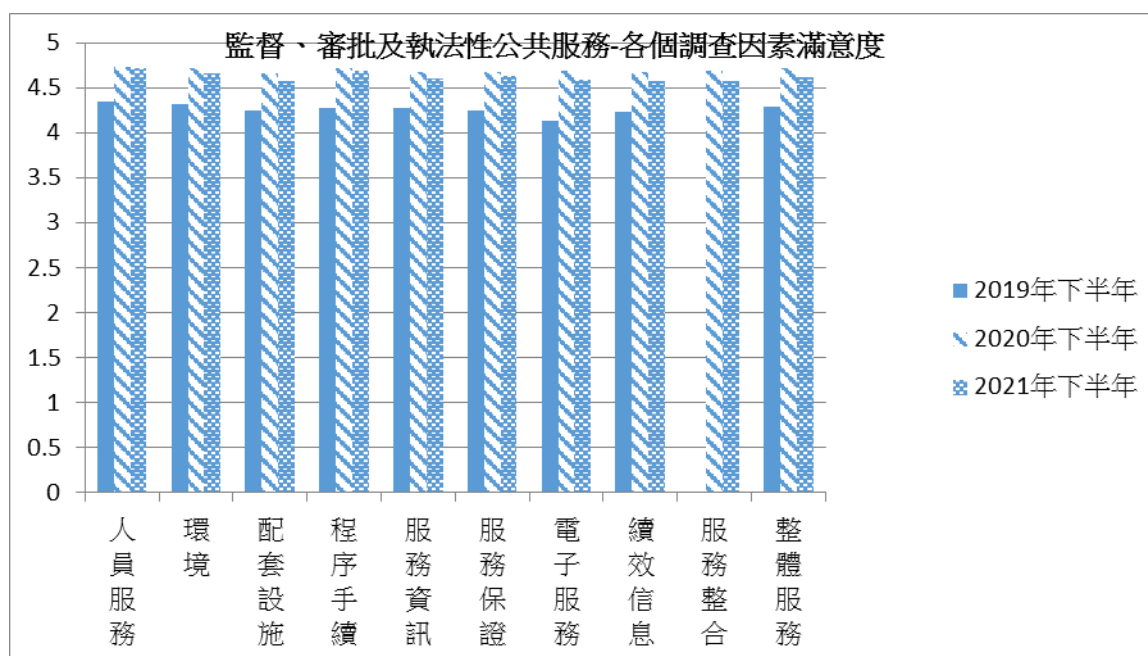
一般公共服務方面，2021 年與 2020 年同期比較，所有服務因素均下跌，以“電子服務”的跌幅最大，下跌了 0.16 分；但與 2019 年同期對比，所有服務因素均有上升，以“服務保證”及“績效信息”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了 0.28 分。

### 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019 年下半年		2020 年下半年		2021 年下半年	
		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	4.30	4.35	4.69	4.73	4.71	4.71
	專業程度	4.36		4.73		4.73	
	儀表外觀	4.36		4.72		4.68	
	服務態度	4.38		4.77		4.74	
環境	方便程度	4.34	4.32	4.72	4.71	4.67	4.66
	環境舒適度	4.30		4.70		4.65	
配套設施	硬件設備	4.24	4.24	4.64	4.66	4.57	4.58
	清晰指示	4.24		4.61		4.54	
	場所配套	---		4.65		4.56	
	場所安全性	4.24		4.73		4.68	
	場所支援性措施	---		4.68		4.56	
程序手續	流程順暢	4.26	4.28	4.68	4.71	4.68	4.69
	服務效率	4.30		4.69		4.69	
	服務效果	4.26		4.72		4.71	
	公平性	4.30		4.75		4.70	
服務資訊	足夠性	4.26	4.28	4.64	4.68	4.55	4.60
	取得資訊的便捷性	4.31		4.63		4.56	
	取得資訊的準確性	4.31		4.68		4.60	
	取得資訊的實用性	4.26		4.70		4.61	
	資料的保密性	4.26		4.77		4.70	
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.25	4.68	4.68	4.64	4.63
	服務承諾指標明確性	---		4.67		4.64	
	服務承諾指標滿意度	---		4.71		4.67	
	表達意見的渠道	4.26		4.66		4.55	

調查因素	分項內容	2019年下半年		2020年下半年		2021年下半年	
		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	---	4.13	4.72	4.69	4.66	4.59
	電子服務方便性	---		4.69		4.64	
	電子服務安全性	---		4.70		4.62	
	電子服務足夠性	4.13		4.66		4.53	
	電子服務交流渠道足夠性	---		4.67		4.52	
績效信息	足夠性	4.24	4.23	4.66	4.67	4.58	4.57
	信息的開放性	4.26		4.65		4.59	
	指標清晰度	4.19		4.69		4.55	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	---	---	4.69	4.69	4.58	4.58
整體服務	整體服務滿意度	4.29	4.29	4.71	4.71	4.62	4.62

調查因素	2019年下半年	2020年下半年	2021年下半年	2021年與2019年 年同期比較	2021年與2020年 年同期比較
人員服務	4.35	4.73	4.71	+0.36	-0.02
環境	4.32	4.71	4.66	+0.34	-0.05
配套設施	4.24	4.66	4.58	+0.34	-0.08
程序手續	4.28	4.71	4.69	+0.41	-0.02
服務資訊	4.28	4.68	4.6	+0.32	-0.08
服務保證	4.25	4.68	4.63	+0.38	-0.05
電子服務	4.13	4.69	4.59	+0.46	-0.1
績效信息	4.23	4.67	4.57	+0.34	-0.1
服務整合	---	4.69	4.58	---	---
整體服務	4.29	4.71	4.62	+0.33	-0.09



監督、審批及執法性公共服務方面，2021 年與 2020 年同期比較，所有服務因素均有輕微下跌，以“整體服務”的跌幅最大，下跌了 0.09 分；但與 2019 年同期對比，所有服務因素均有上升，以“電子服務”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了 0.46 分。

## 7. 受訪者意見

所有意見詳見下表：

	意見	人次
A. 手續	1. 無言，辦事不力，做錯事亂收費。(中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證)	1
	2. 本人曾於 6 月 25 日於黑沙環綜合大樓辦理取消遺失身份證罰款一事，貴局人員曾承諾如 6 月 30 日前如未到 MPay 退款，會致電本人聯絡，但到今日還未收到貴局人員通知，是退 Mpay 款還是退支票，煩請跟進，謝謝！（黑沙環政府綜合服務大樓、櫃檯辦理、居民身份證）	1
	3. 不作為。(黑沙環政府綜合服務大樓、櫃檯辦理、居民身份證)	1

	意見	人次
A. 手續	<p>4. 報失是否可以跟補領合併？（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>5. 辦事效率太過低，已經申請咗一個星期，但係一個星期之後先話依家幫我遞交上去開始申請。（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>6. 辦理手續最好一次到位，莫要今天這件事明天另外一件事情，其實可以一次辦妥，這樣請假，搭車，把時間浪費囉！去到櫃檯問工作人員為什麼當時不一起處理呢？回答:當時的工作人員我不知道是誰也不知道為什麼？真是好無言啊！（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>7. 點解澳門居民遺失或被盜竊身份證，之後重新補領，法例規定以遞增方式收取費用，完全不合理，舉例除咗當事人大意遺失身份證之外，例如被偷竊，被打劫又或者火災原因，責任完全不在當事人可以控制，而且蒙受損失，為何身份證明局仍然以法例規定去處罰責怪當事人，去收取懲罰性手續費，當局應該在適當時候檢討有關不合理手續費。</p> <p>8. （1）結婚登記成功，為何又要去身分證明局改資料，大家都是政府部門，資訊不是互通嗎？人力物力就這浪費了。這是一個十分落後不文明的做法。（2）在貴局取籌時只有顯示屏顯示號碼，沒有聲音或叫名，到洗手間或玩手機而錯過號碼，沒有廣播。</p> <p>9. 希望換證快些。（領取證件的日期）</p> <p>10. 加強與中國大陸的交流，特別是家庭團聚申請的交流，以便更好指引市民申請相關資料文件。</p> <p>11. 收到貴局資訊通知可於當日領取電子消費優惠，去到現場卻被告知當日無法領取，需要擇日再來辦理，覺得不靠譜。</p> <p>12. 獲取證明資料的時間過長。（中華廣場、櫃檯辦理、個人資料證明書）</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
A. 手續	<p>13. 為個網上申請個人資料證明書後一定要求本人領取？這樣未能達至全面便民。同時，領取文件後收到短信：「身份證明局謹通知：您（或申報您手機號碼的親友），個人資料證明書（收據編號-）已完成，敬請於辦公時間攜同收據前往中華廣場一樓領證處領取。」那為什麼內文有包括親友這字眼？</p> <p>14. 請參考香港入境處各類證件申請流程說明，我睇一次就明白要什麼，睇你地個古老網頁，幾百次都唔會明。一係用列表，一係分段，唔好用括號，用括號係代表例外情況，咁不如分段說明。（自助服務機辦理，特區旅行證件）</p> <p>15. 不給我用自己的照片非常不滿意。（中華廣場、櫃檯辦理、特區旅行證件）</p> <p>16. 首先辦證過程很方便、很快捷、但對現今的軍職人員，在辦證或取證就很不方便，冇時間辦理及取證，以前有下午一個半鐘辦理，現在要申請私事外出或請假及辦後需要補時。每天要補九十分鐘是規定，及每週再補多三十分鐘，真係受不了。（中華廣場、櫃檯辦理、特區旅行證件）</p> <p>17. I applied for criminal clearance report of my friend and all the documents was submitted on 29 Sep and they gave a small slip mentioned to pick up on 08 Oct but they didn't provide a report on that day, counter clerk said because of Public holidays for so many days. If so then why they gave a date on 8 oct to pick up. Its a Waste of time and energy. Very disappointed. （中華廣場、櫃檯辦理、刑事紀錄證明書）</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	1. 網上預約了明確時間，到現場後等待一小時也沒有叫過網上預約的號碼，最後由工作人員立即幫忙解決，希望可以改善針對網上預約時間的叫號問題。同時讚揚工作人員的積極幫助。	1
	2. 諮詢的問題得不到合理的解釋，例如今天預約的順序，居然出現後來的排名在我之前，例如：我的是1230-0001，但是叫號時，出現1230-0002，而我的預約號居然沒有出現。到櫃檯詢問時，答案是不專業的，只叫我再等，不公平。	1
	3. 本來已網上預約，到場時跳了我的號碼，於是去詢問，職員回答：號碼過左不會再出現。我一直坐在等號碼都唔見，我不滿意她的回覆，我19號網上預約了，今日（10月19日傍晚6時）才有短訊通知。身份證明局通知：台端預約於19/10/2021，時間：11:33，籌號：1133-001，辦理旅行證件.....	1
	4. 本人之預約時間為13:30且準時到達，但等到接近14:00才接受服務，預計服務時間明顯與實際情況不符，貴局之處理進度明顯落後，而且輪候期間遭到一些已預約但嚴重遲到者插隊，這種制度對準時到達者公平嗎？建議貴局檢討預約制度的公平性，改善服務效率及運作的流暢度。	1
	5. 申請個人資料時間較長，取票時間分兩個時間，帶來不便。	1
	6. 恢復叫號比較好。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 射燈有點光，可更換Led燈管。	1
	2. 若然電子螢幕能將等待的號碼、輪候時間，櫃檯號等能分開行數，垂直線的顯示，這樣會更容易查看，尤其是老人家。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	3. 等候的空間可以更休閒，假如咖啡空間。(網上辦理，居民身份證)。	1
	4. 建議改善外部環境，包括取籌、指示牌、辦事或流程方向等。個別年輕人(男)說話請慢一點，表達要準確，學好普通話!(離島政府綜合服務中心)	1
	5. 照相技術有待提高，照得太醜啦。其他的都十分滿意!(黑沙環政府綜合服務大樓，櫃檯辦理，居民身份證)	1
	6. 建議聽電話的同事也應該要清楚了解貴局本身的服務，辦理手續須知及領取時間等等，切勿錯誤回答市民。(刑事紀錄證明書)	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	1. 希望全面開放更多電子管道服務。	1
	2. 多些電子服務及跨部門之間電子資料交換。	1
	3. 提交之身份證照片不合規格需補交時，希望能增加網上上傳照片電子檔之補交方式以縮減工序和時間。	1
	4. 自助服務機難以操作，表面智慧實際低能。這份問卷也是九唔搭八，完全難以反映實際問題。	1
	5. 自助服務機 scanner 的敏感度不高，嘗試了六七次都 scan 不到，最後要工作人員的幫忙才 scan 到身份證。	1
	6. 更改地址的自助服務機遲鈍唔好操作，換部靈活運用。	1
	7. 自助服務辦理刑事紀錄證明書未有足夠掌握流程，公式化，市民不明操作。	1
	8. 電子簽名浪費太多時間，又不美觀。(自助服務機，居民身份證)	1
	9. It will better if the kiosks have instructions in English for people who don't read Portuguese and Chinese.	1
	10. 建議 24 小時的自助服務機增加澳門通付款方式，僅有中銀的付款方式不方便及未能辦理(澳門通的設備僅在辦公時間內進入才可辦理)。	1



	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	11. 自助服務機付款方式不夠靈活，建議增加手機電子付款。	1
	12. 咭類服務只有 BNU 及中銀，如有更多類型更理想。	1
	13. 收到以下短訊，但無法開啟電子收據，致電想補領竟然要寫信，我只需要電子版收據，整體流程太不合理。身份證明局通知：本局已收到 台端的刑事紀錄證明書申請，詳情可瀏覽以下連結查閱收據資訊，電子收據連結： <a href="https://webportal.dsi.gov.mo/DsiReceipt/receipt.jsp?p=dRME\$dg=WuouG">https://webportal.dsi.gov.mo/DsiReceipt/receipt.jsp?p=dRME\$dg=WuouG</a> 。	1
	14. 如果可以即時打印行為紙會更方便市民。另外也可增設更多電子化服務，或是可以網上提交申請等等。	1
	15. 短信提示內容欠完整，望修正。（網上辦理，刑事紀錄證明書）	1
	16. 沒有說明要下載服務站。（個人資料證明書）	1
	17. 在 Google play 的一戶通註冊不到，希望能優化，改善 bug。	1
	18. 曾經嘗試透過一戶通辦理，但不成功，因為身份證明局的 app 未能成功上載本人的身份資料和簽名。（個人資料證明書）	1
	19. 一戶通未能進行面容識別，要親臨櫃檯辦理，望改善！（櫃檯辦理，刑事紀錄證明書）	1
	20. 建議 1. 即使父親或母親已離世，亦能在自助服務機辦理親屬關係證明；2. 透過一戶通能預約服務。	1
	21. 服務站手機 App 電子服務無法掃描已保存的截圖，導致用一戶通辦理業務填好內容後生成的服務站二維碼，不能用同一部手機的服務站 App 掃描，只能用第二部手機影相後，再用第一部手機服務站 App 掃描，或者用第二部裝有服務站 App 的手機掃描第一部手機一戶通顯示的服務站二維碼。希望改進！（網上辦理，個人資料證明書）	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	22. 非本地出生的澳門永久居民在一戶通內不能申請出生證明，需親臨櫃台申請，不便利，需優化。(網上辦理，個人資料證明書)	1

	意見	人次
E. 人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望中華廣場工作人員能有些笑容而非一副冷冰冰臉孔，公事公辦的樣子。這樣才能拉近和市民之間的距離，感受到政府的親民性。</li> <li>2. 到中華廣場為初生嬰兒辦理身份證，但櫃檯人員態度有些煩躁及差劣，希望貴局能加強人員接待培訓。另外本人十分欣賞貴局設有嬰兒室。</li> <li>3. 在中華廣場辦身份證，工作人員的態度極差，就好像我們犯了法一樣，希望將某些工作人員的態度可以改觀一下。</li> <li>4. 中華廣場工作人員不夠專業，打字慢，指甲長，中學生都可以做得好；提前到沒有先簽到功能，網上預約逾時間的較多，另實際到場有需要辦理的人久等；望完善工作人員整體素質，輪候時間流程。</li> <li>5. 第一次使用自助服務機不懂操作，嘗試幾次手指模都掃描失敗，在個人繁忙情況下員工不停叫你嘗試再嘗試都不行，態度嚴重惡劣，瞧不起你不會操作一樣。希望有待改進！</li> <li>6. 黑沙環政府綜合服務大樓諮詢櫃檯的人員態度不友好，其他的都很好。(黑沙環政府綜合服務大樓)</li> <li>7. 黑沙環政府綜合服務大樓二樓櫃檯男接待員服務態度非常惡劣，指示不清晰，用訓斥的語氣與人交流！</li> <li>8. 服務人員儀容欠佳。(網上辦理，特區旅行證件)</li> <li>9. 有個別保安員對客人的態度要改善！(網上辦理，居民身份證)</li> <li>10. 我想問點解政府部門，(保安)職員有外籍人士？</li> </ol>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
F. 其他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議星期日半天辦證，方便市民。</li> <li>2. 希望以後身分證嘅質素搞得更好。</li> <li>3. 仲有很多進步空間。</li> <li>4. 建議設備“與時並進”。</li> <li>5. 服務非常好，如果有即時的工具及技術比市民對工作人員評分，就更加好，現時要找地方，表揚剛才的同事。</li> </ol>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
G. 表揚	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 非常感謝你們的貼身服務！因為我是一個眼睛殘疾人士，得到你們熱愛和關愛，感恩你們！謝謝！</li> <li>2. 很好了。</li> <li>3. 服務很好，辦事有效率，環境整潔乾淨俐落。</li> <li>4. <b>Good</b>。</li> <li>5. 辦事認真負責，服務態度親和，十分滿意！</li> <li>6. 非常滿意，特別有預約服務極其方便，令市民在短時間便可得到所需，謝謝大家！</li> <li>7. 我咁嘅年紀，接觸過葡國時期統治，他們的態度，語氣，簡直令人討厭，時至今日仍然有葡籍人士或葡籍華人講你極吾客氣，所以今時今日到政府部門辦理各項手續係非常非常之舒服。</li> <li>8. 身份證明局服務優越從不意外，沒想到門口外籍保安也很 <b>helpful!</b>電話諮詢也相當清晰，耐心指導打十指的方法。</li> <li>9. 短訊通知服務，很好，因本人遺失收據，在短訊內，本人取回收據號碼，順利取回身分證。</li> <li>10. 好好，當時人去看到不知道自己向那個方向行的時候，有位女職員經過立即說你是辦身份證嗎？在這邊當時聽到好開心，希望日後都有這樣職員，謝謝！</li> <li>11. 很滿意服務員的態度及效率，一直保持可親的笑容，亦很感謝他們在疫情下的服務精神。</li> <li>12. 8月17日早上10:12的8號櫃檯女職員服務態度及專業性非常好。</li> </ol>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
G. 表揚	13. 中華廣場身份證明局辦理身份證業務。辦理的員工編號唔記得，主動性強，工作效率高，服務專業，更是難得的親切。短髮，48-50 左右，會主動出嚟睇下你係辦咩業務。	1
	14. 因女兒急於離澳往英國升學，感謝貴局能批准辦理特急申請，急市民之所急。感謝貴局理解和給多幫助。	1
	15. 非常感謝身份證局的文明優雅的服務，謝謝你們辛勤付出，熱情的服務態度好。	1
	16. 於疫程期間為子女辦理身份證，當局人員為初生嬰兒辦理有合適安排，不用十五分鐘便辦理妥當。	1
	17. 工作人員態度良好。	1
	18. 服務態度良好，對市民應有的耐性及提供解決問題的方案，希望能繼續熱誠提供服務，讓市民感到“被協助”。	1
	19. 沒有意見，全部滿分。	1
	20. 非常之滿意。	1
	21. 所有工作人員的態度很親民！主動和熱情！感謝你們一直在默默無聞的為市民付出！	1
	22. 您們的服務越來越好，方便市民，態度和藹，服務周到，世界一流，令我十分滿意和感動。	1
	23. 自助辦理身份證機方便好用，便民，連證件相都可以後補；相關人員專業。	1
	24. 今早收到短訊可以領取證件，雖然無帶收據，但領證登記機人員即時主動提醒我，可以去另一櫃台查詢收據資料，令我可以去銀行整電子消費卡，十分感謝。	1
	25. 對今天(8/10/2021 10:21)服務的9號窗男同事十分滿意，專業、耐心、細心、工作有熱誠，為我提供多方解決方案，並多次貼心提醒，幫助我解決問題，出色的員工！剛才填問卷時想表揚今天服務的9號窗男同事，之後發覺日期錯誤了，更正為(11/10/2021 10:21)。	1

	意見	人次
G. 表揚	26. 加油做到最好。	1
	27. 很欣賞貴局的外展服務，服務人員態度好，過程順暢。讓行動不便的人士能夠安坐家中順利得到證件的辦理。	1
	28. 非常滿意，衷心感謝！努力！加油！	1
	29. 當進入身份證明局，保安員有禮，詢問處櫃檯人員非常專業，細心。	1
	30. Online appointment is available in Chinese and Portuguese only it should be in English as well, Other Services very good.	1
	31. Excellent service.	1
	32. I am happy With the service.	1
	33. Very good service.	1
	34. Estao de parabens.(祝賀：恭喜)	1

## 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 4.52 分及 4.62 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。