

身份證明局

2022 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。

2022 年度上半年的客戶滿意度調查於 2022 年 2 月 21 日至 5 月 13 日期間進行，共收到 1,679 份，包括：一般公共服務 543 份；監督、審批及執法性公共服務 1,136 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 2022 年 2 月 21 日至 5 月 13 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 381 份，抽樣數目合共 765 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 1,679 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	827	852
百分比	49.26%	50.74%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	378	878	423
百分比	22.51%	52.29%	25.19%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	17	62	623	333	644
百分比	1.01%	3.69%	37.11%	19.83%	38.36%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	997	443	135	104
百分比	59.38%	26.38%	8.04%	6.19%

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	1110	460	90	19
百分比	66.11%	27.4%	5.36%	1.13%

性別方面：在 1,679 名受訪者中，男性有 827 人，女性有 852 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 49.26% 及 50.74%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 878 人佔 52.29%；其次是 51 歲以上有 423 人佔 25.19%；18-30 歲有 378 人佔 22.51%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，大學或以上程度有 644 人，佔 38.36%，其次是中學程度有 623 人，佔 37.11%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 997 人，佔 59.38%。

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 1110 人佔 66.11%。

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	4.60	4.60	0.93
	專業程度		4.60	0.91
	儀表外觀		4.59	0.87
	服務態度		4.61	0.93
環境	方便程度	4.59	4.62	0.84
	環境舒適度		4.56	0.88
配套設施	硬件設備	4.51	4.49	0.99
	清晰指示		4.45	1.05
	場所配套		4.52	0.92
	場所安全性		4.58	0.86
	場所支援性措施		4.50	0.98
程序手續	流程順暢	4.58	4.53	0.99
	服務效率		4.56	1.00
	服務效果		4.60	0.93
	公平性		4.65	0.84
服務資訊	足夠性	4.52	4.42	1.11
	取得資訊的便捷性		4.46	1.06
	取得資訊的準確性		4.53	0.97
	取得資訊的實用性		4.54	0.95
	資料的保密性		4.64	0.84

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	4.54	0.96
	服務承諾指標明確性		4.54	0.96
	服務承諾指標滿意度		4.56	0.96
	表達意見的渠道		4.49	1.04
電子服務	電子服務需要性	4.56	4.64	0.80
	電子服務方便性		4.59	0.91
	電子服務安全性		4.59	0.86
	電子服務足夠性		4.52	0.93
	電子服務交流渠道足夠性		4.45	1.04
績效信息	足夠性	4.50	4.52	0.93
	信息的開放性		4.51	0.97
	指標清晰度		4.47	1.02
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.49	4.49	1.01
整體服務	整體服務滿意度	4.50	4.50	0.99

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	4.69	4.66	0.80
	專業程度		4.69	0.75
	儀表外觀		4.70	0.70
	服務態度		4.70	0.75
環境	方便程度	4.62	4.62	0.84
	環境舒適度		4.62	0.81
配套設施	硬件設備	4.56	4.54	0.91
	清晰指示		4.53	0.94
	場所配套		4.53	0.91
	場所安全性		4.65	0.76
	場所支援性措施		4.55	0.91
程序手續	流程順暢	4.65	4.63	0.84
	服務效率		4.59	0.92
	服務效果		4.66	0.79
	公平性		4.71	0.73

服務資訊	足夠性	4.61	4.57	0.90
	取得資訊的便捷性		4.58	0.88
	取得資訊的準確性		4.61	0.87
	取得資訊的實用性		4.61	0.84
	資料的保密性		4.71	0.70
服務保證	服務承諾全面性	4.62	4.64	0.81
	服務承諾指標明確性		4.63	0.81
	服務承諾指標滿意度		4.65	0.80
	表達意見的渠道		4.55	0.93
電子服務	電子服務需要性	4.59	4.68	0.73
	電子服務方便性		4.65	0.79
	電子服務安全性		4.62	0.81
	電子服務足夠性		4.51	0.95
	電子服務交流渠道足夠性		4.50	0.97
績效信息	足夠性	4.59	4.60	0.85
	信息的開放性		4.58	0.87
	指標清晰度		4.59	0.87
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.58	4.58	0.87
整體服務	整體服務滿意度	4.61	4.61	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 112 則意見，當中有 42 項意見對本局員工態度、服務質素表示讚賞，而其他較為普遍的意見包括人員態度、申請程序、輪候時間、服務環境、自助服務機操作、電子支付方式、網頁設計及網上申請流程等。

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沒有禮貌、欠缺熱誠及專業程度不足、對業務流程不熟悉。就此情況，本局已加強與前線人員的溝通，注意接待市民時的服務態度，並了解在工作中遇到的困難，共同尋求解決方法。此外，本局繼續為人員舉辦情境式進階培訓課程，引用實際個案情況，講解日常與市民溝通時要注意的細節及相關事宜；另外，在今年3月，已為前線人員開辦有關業務知識複習課程，以鞏固人員對業務運作流程的熟練。未來，本局將持續開辦有關接待及業務的培訓課程，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。

輪候時間方面，是次有六位市民反映輪候時間較長，未能依時辦理手續，本局已提醒人員留意市民在大堂的輪候情況，靈活調配人員。

電子服務方面，市民主要對自助服務機的軟硬件設備、屏幕接觸感差、操作指示不清晰、拍攝鏡頭效果不佳，以及本局網站設計、排版問題不夠清晰，並建議增加“一戶通”提供辦理身份證明範疇的申請服務等。本局會將收集的意見作詳細分析，作為日後工作的參考，以推出更多配合社會發展及市民需求的電子服務及措施，為市民帶來更大的便利。

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。

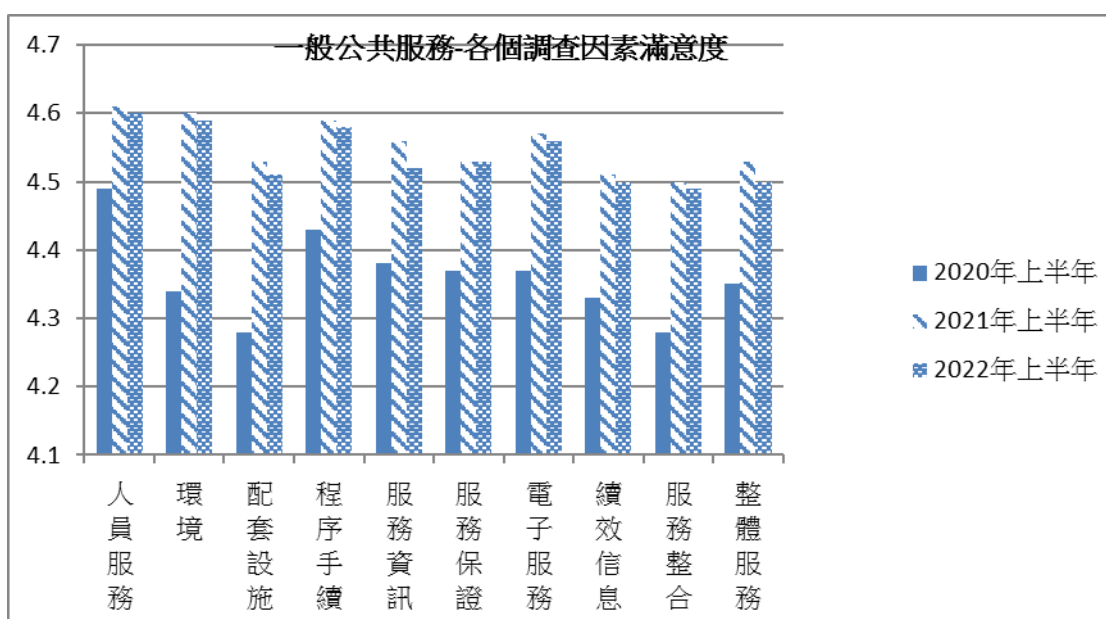
一般公共服務

調查因素	分項內容	2020年上半年		2021年上半年		2022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	4.46	4.49	4.61	4.61	4.60	4.60
	專業程度	4.49		4.58		4.60	
	儀表外觀	4.54		4.62		4.59	
	服務態度	4.46		4.63		4.61	
環境	方便程度	4.36	4.34	4.59	4.60	4.62	4.59
	環境舒適度	4.32		4.60		4.56	

調查因素	分項內容	2020年上半年		2021年上半年		2022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	4.25	4.28	4.48	4.53	4.49	4.51
	清晰指示	4.22		4.45		4.45	
	場所配套	4.31		4.51		4.52	
	場所安全性	4.32		4.64		4.58	
	場所支援性措施	4.32		4.55		4.50	
程序手續	流程順暢	4.30	4.43	4.54	4.59	4.53	4.58
	服務效率	4.43		4.61		4.56	
	服務效果	4.52		4.58		4.60	
	公平性	4.47		4.63		4.65	
服務資訊	足夠性	4.42	4.38	4.50	4.56	4.42	4.52
	取得資訊的便捷性	4.32		4.53		4.46	
	取得資訊的準確性	4.37		4.56		4.53	
	取得資訊的實用性	4.36		4.56		4.54	
	資料的保密性	4.41		4.66		4.64	
服務保證	服務承諾全面性	4.38	4.37	4.55	4.53	4.54	4.53
	服務承諾指標明確性	4.40		4.55		4.54	
	服務承諾指標滿意度	4.40		4.57		4.56	
	表達意見的渠道	4.29		4.43		4.49	
電子服務	電子服務需要性	4.37	4.37	4.65	4.57	4.64	4.56
	電子服務方便性	4.42		4.66		4.59	
	電子服務安全性	4.44		4.60		4.59	
	電子服務足夠性	4.36		4.48		4.52	
	電子服務交流渠道足夠性	4.27		4.48		4.45	
績效信息	足夠性	4.32	4.33	4.50	4.51	4.52	4.50
	信息的開放性	4.31		4.51		4.51	
	指標清晰度	4.36		4.50		4.47	

調查因素	分項內容	2020年上半年		2021年上半年		2022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	4.49	4.49
整體服務	整體服務滿意度	4.35	4.35	4.53	4.53	4.50	4.50

調查因素	2020年上半年	2021年上半年	2022年上半年	2022年與2020年 年同期比較	2022年與2021年 年同期比較
人員服務	4.49	4.61	4.60	+0.11	-0.01
環境	4.34	4.60	4.59	+0.25	-0.01
配套設施	4.28	4.53	4.51	+0.23	-0.02
程序手續	4.43	4.59	4.58	+0.15	-0.01
服務資訊	4.38	4.56	4.52	+0.14	-0.04
服務保證	4.37	4.53	4.53	+0.16	0.00
電子服務	4.37	4.57	4.56	+0.19	-0.01
績效信息	4.33	4.51	4.50	+0.17	-0.01
服務整合	4.28	4.50	4.49	+0.21	-0.01
整體服務	4.35	4.53	4.50	+0.15	-0.03



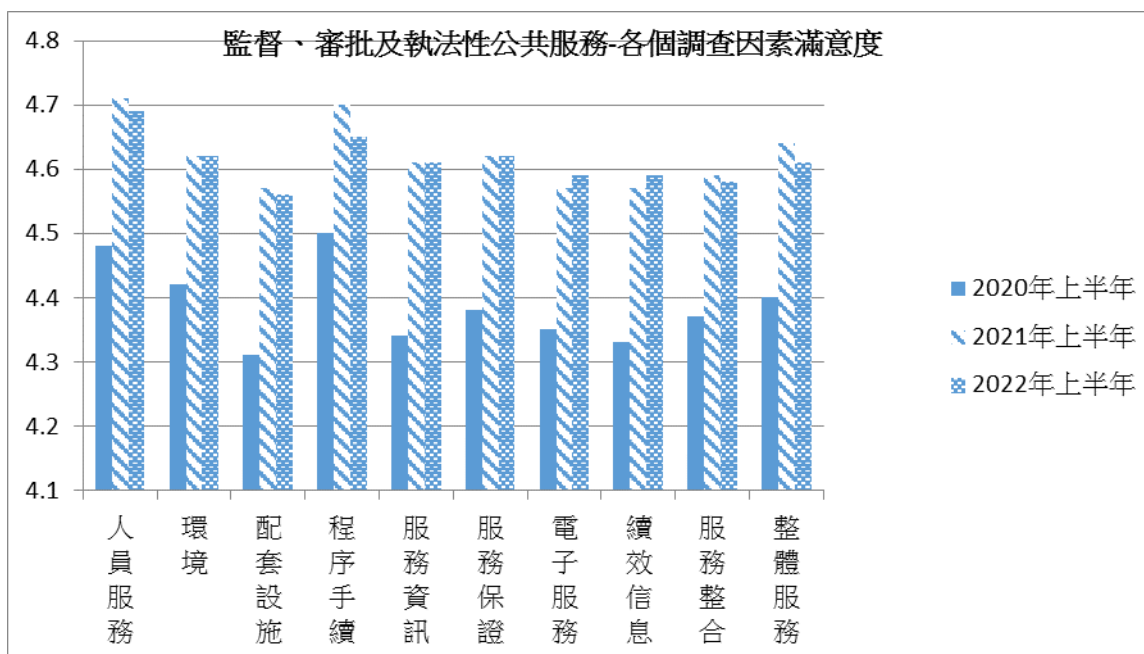
一般公共服務方面，2022 年與 2021 年同期比較，所有服務因素均輕微下跌，以“服務資訊”的跌幅最大，下跌了 0.04 分、“服務保證”則保持平穩；但與 2020 年同期對比，所有服務因素均有上升，以“環境”錄得最大升幅，滿意度平均分上升了 0.25 分。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020 年上半年		2021 年上半年		2022 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	4.50	4.48	4.70	4.71	4.66	4.69
	專業程度	4.49		4.72		4.69	
	儀表外觀	4.43		4.67		4.70	
	服務態度	4.51		4.75		4.70	
環境	方便程度	4.44	4.42	4.63	4.62	4.62	4.62
	環境舒適度	4.39		4.62		4.62	
配套設施	硬件設備	4.30	4.31	4.56	4.57	4.54	4.56
	清晰指示	4.29		4.51		4.53	
	場所配套	4.27		4.56		4.53	
	場所安全性	4.36		4.66		4.65	
	場所支援性措施	4.33		4.55		4.55	
程序手續	流程順暢	4.46	4.46	4.67	4.70	4.63	4.65
	服務效率	4.49		4.69		4.59	
	服務效果	4.46		4.72		4.66	
	公平性	4.42		4.72		4.71	
服務資訊	足夠性	4.32	4.34	4.57	4.61	4.57	4.61
	取得資訊的便捷性	4.30		4.57		4.58	
	取得資訊的準確性	4.33		4.60		4.61	
	取得資訊的實用性	4.33		4.62		4.61	
	資料的保密性	4.40		4.69		4.71	
服務保證	服務承諾全面性	4.42	4.38	4.63	4.62	4.64	4.62
	服務承諾指標明確性	4.37		4.62		4.63	
	服務承諾指標滿意度	4.41		4.66		4.65	
	表達意見的渠道	4.33		4.55		4.55	

調查因素	分項內容	2020 年上半年		2021 年上半年		2022 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	4.40	4.35	4.66	4.57	4.68	4.59
	電子服務方便性	4.40		4.64		4.65	
	電子服務安全性	4.38		4.58		4.62	
	電子服務足夠性	4.29		4.51		4.51	
	電子服務交流渠道足夠性	4.26		4.49		4.50	
績效信息	足夠性	4.35	4.33	4.57	4.57	4.60	4.59
	信息的開放性	4.32		4.57		4.58	
	指標清晰度	4.33		4.57		4.59	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.37	4.37	4.59	4.59	4.58	4.58
整體服務	整體服務滿意度	4.4	4.4	4.64	4.64	4.61	4.61

調查因素	2020 年上半年	2021 年上半年	2022 年上半年	2022 年與 2020 年同期比較	2022 年與 2021 年同期比較
人員服務	4.48	4.71	4.69	+0.21	-0.02
環境	4.42	4.62	4.62	+0.2	0.00
配套設施	4.31	4.57	4.56	+0.25	-0.01
程序手續	4.46	4.70	4.65	+0.19	-0.05
服務資訊	4.34	4.61	4.61	+0.27	0.00
服務保證	4.38	4.62	4.62	+0.24	0.00
電子服務	4.35	4.57	4.59	+0.24	+0.02
績效信息	4.33	4.57	4.59	+0.26	+0.02
服務整合	4.37	4.59	4.58	+0.21	-0.01
整體服務	4.4	4.64	4.61	+0.21	-0.03



監督、審批及執法性公共服務方面，2022 年與 2021 年同期比較，有兩項服務因素有輕微上升，為“電子服務”及“績效信息”升幅最大，上升了 0.02 分；與 2020 年同期對比，則所有服務因素均有上升，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

所有意見詳見下表:

	意見	人次
A. 手續	1. 如果可以增加直接自行編出來，不用再去取更好，可以省略時間。(自助機辦理、居民身份證)	1
	2. 建議第一次遺失身分證可免罰金。	1
	3. 效率不錯，不過如果可以再提升就再好。(中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證)	1

	意見	人次
A. 手續	<p>4. 因遺失證件，所以需要加快辦理證件，但重新辦理證件後，去銀行申請銀行卡發現證件已鎖，經電話溝通說治安警無緣無故鎖了，但我致電治安警，治安警說沒有權限鎖身份證，結果推推拉拉 5-6 天，通知我星期一再去銀行試試，結果去銀行又說鎖了。致電身份證明局，反問我是否晶片壞了， 3 月 18 日才取的新證。已去銀行 4 次，新證無故被鎖，致電卻說已解鎖，但卡是讀不了，從未試過這樣麻煩！到現在還不知道是什麼問題，卡還是讀不了，未能申請銀行卡。</p> <p>5. 辦理過程完全沒問題很客氣，但是過了一個星期接到電話通知要求補交文件非常有問題。第一、當初根本沒要求那份文件，害我必須多跑一趟，浪費的時間跟交通成本等沒有得到良好對待；第二、打電話來的人，一問三不知，不知道有沒有盡到該職位該有的知識。結論，浪費我的工作上的時間要另外處理本該處理及告知的事，既然要我交文件，詢問相關問題也答不出來。（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>6. 本人是申請更改婚姻狀況，認為本澳夫妻離婚是由法院判決，既有判決，便應互通資訊，把當事人婚姻狀況直接更改好，即使不可以，也應考慮提供便捷的電子登記更改方法，現在要到櫃檯才可辦理，不便民。敬請考慮。</p> <p>7. 本人申請更改婚姻狀況，持有由國內發出的離婚判決書。判決書本身為國內法院發出的打印原件並有打印的法院紅色蓋章，在國內具有法律效用。澳門身份證明局不接受此證明，並要求加上手動的紅色蓋章，本人希望 貴局可以在服務需知說明此項要求，從而避免本人要來多一次 貴局申請。</p> <p>8. 本人申請丈夫來澳定居，審核一年都沒有進展，效率太差。</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
A. 手續	9. 建議簡化領取文件手續，網上申請的可代領。(網上辦理、居住證明)	1
	10. 速度可以再快點。(居留權證明書)	1
	11. If any case that misplace the documents, is there any way to have a copy of it again? And how is it to be recover of no longer employed. (網上服務、個人資料證明書)	1
	12. 希望能夠進一步提高效率，縮短業務辦理時間。(中華廣場、櫃檯辦理、社團及財團登記)	1
	13. 櫃員親切，有問必答，期望繼續保持，辦事速度有待提升。(中華廣場、櫃檯辦理、社團及財團登記)	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	1. 今日(14/3/2022)服務櫃檯太少，舉例說 9:30 才叫 9:15 的號碼。	1
	2. 預約時間不能準確辦理，應以預約時間為準，工作效率欠佳！	1
	3. 預約 11 點，等到 11 點半都未到，稍為有點慢，希望可以快一點，應該為已預約時間的市民先辦理。	1
	4. 本人已預約了，但現場還要等，主要是服務 counter 很多，但中午辦證服務的 counter 只有 5 個，形同虛設，現場欠缺人手，這樣安排不當，宜改善。	1
	5. 建議為中小學生換領身份證開放一條優先學生通道，讓學生們在放學時段內有足夠時間辦理。這可減省家長們要一早去取即日籌的時間。現在，家長們要走兩趟比較不方便。(黑沙環政府綜合服務大樓)	1
	6. 建議新增現場後補服務名額，以填補已預約但失約或放棄的名額，增加每天可服務次數，以免浪費已預留的時段，最終達到增加效率。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 希望有多一間更大提供更多服務的大樓。	1
	2. 建議在辦理事務的櫃檯前增設諮詢櫃檯。	1
	3. 屏幕通知太快過時，未找到櫃檯已經收到過時訊息	1
	4. 希望有語音叫號，很容易過號。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	1. 自助機放在地面層較方便。	1
	2. 設於樓下的自助服務機指示不清晰，例如掃描證件時沒有指示要放到最入的位置，導致幾次都掃描不到，要上二樓找職員問，浪費很多時間。	1
	3. 取籌機要輸入身份證號碼，字體大到企後面排隊的人都清楚看到，個人資料未獲保障。	1
	4. 操作機台時，經常卡住，並彈出 Windows 畫面，像是有人在後台監控，以及使用手寫填寫資料時被自動取消，屏幕觸感很差。(自助機辦理更改聯絡資料)	1
	5. 自助服務機的指紋感應不太好。	1
	6. 指紋採集很多次才成功，有點不方便。拍攝護照照片時，自助機有沒有提醒不能遮眉，事後接到電話通知照片不合要求，要重新交相，導致我多付了\$50 和拍照時間，建議自助機清楚寫明拍攝照片時的注意事項，以及可透過自助機補拍照片。	1
	7. 自助辦理身份證拍照時沒有告示只有三次機會，因為對自助辦理不是很熟悉，拍出來的照片不滿意無法刪除重拍，我看自助辦理視頻是可以刪除重拍的，最後問站在旁邊的男工作人員才說只能拍照三次，不能更改了，如認為不滿意，可補交相片。	1
	8. 自助機拍攝效果較差。另，由於需要共用自助機簽名筆等設備，加上疫情，建議現場提供酒精搓手液等。	1
	9. 如自助服務機能提供 24 小時服務或直接可用一戶通申請，會更便民。(自助機辦理親屬關係證明書)	1
	10. 電子服務不盡人意，缺乏。(自助機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	11. 個人資料證明書沒有電子版。(網上辦理、個人資料證明書)	1
	12. 電子支付不夠方便！銀行支付過程不方便和少支付方式選擇。	1
	13. 多用先進科技，借助人臉識別，為異地辦理提供方便。另，增加週六或周日一天的辦理工作，解決返工返學人員的辦證困難。	1
	14. 希望 app 軟件可以跟進好些，經常進去辦理不到需要使用自助機辦理！其它方面都還不錯，繼續改進，謝謝。(自助機辦理刑事紀錄證明書)	1
	15. 既然已經通過微信綁定了我辦的業務，可以順帶將辦證需要的資料等資訊一併推送給我，這樣可以確保帶齊資料。我帶孩子辦往港證，沒有夫妻一起前往與孩子辦理，要再後補資料。	1
	16. 電子服務沒有沒明確指引，櫃檯員工沒有清晰解釋，服務態度一般，不夠主動性。(自助機辦理親屬關係證明書)	1
	17. 我是一戶通申請個人資料證明書，付費後沒有確認資訊，再做一次也是一樣，我以為不成功，故第二天前往中華廣場辦了，結果在場辦完才收到短訊，通知透過一戶通辦理的可以取，結果我同樣的證明書辦了三次，浪費了兩次錢。	1
	18. 建議在一戶通能辦理和列印親屬關係證明書會更方便市民。(自助機辦理親屬關係證明書)	1
	19. 一戶通 app 內申請個人資料證明書只有中文，沒有英文版本！而自助機又沒有電子版本。(自助機辦理個人資料證明書)	1
	20. 一戶通用這麼久了，希望增加一些功能，這次就是一戶通辦不了，才要去辦公樓辦理。(自助機辦理親屬關係證明書)	1
	21. 在網上找不到預約辦理個人資料證明書的位置。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	22. 網站設計很差，很難直接找到自己想要的資訊。	1
	23. It is difficult to make a same-day online appointment for English speakers because the auto translation from Portuguese / Chinese is confusing. Adding a small amount of information in English would be very helpful! Service in person was excellent. (刑事紀錄證明書)	1

	意見	人次
E. 人員	1. 之前打電話去確認抽到居留許可證後，初次整身份證的所需資料，聽電話的職員說入境處會把我資料傳到身份證明局，不需要再帶了。我追問，但貴機構在網上寫明要帶正本和副本。他還是堅持說不需要帶，你帶了也不會收。結果辦理當日，是需要的帶正本和副本的！非常不專業！貴處有兩個電話，我分別問了一次，應該是同一個職員，電話有錄音，2021年11月3號，下午3點32和33各打一次。請參考。(CAR:CC-21-31，已完成)	1
	2. 辦證櫃檯職員服務態度僵化，完全不是一個公僕應有的態度，給年輕一代豎立不良的影響(我女兒說與上次換證工作人員是同一人)，五年來都是這樣態度，公僕意識有待加強。(中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證)	1
	3. 接待處的職員不夠禮貌！說話語氣令到人唔舒服！希望部門有扣分制，可以炒咗呢位員工！是否員工覺得自己沒有被解僱的機會，所以用這些態度對待前往辦理事務的人？(網上辦理，服務進度查詢)	1

	意見	人次
E. 人員	<p>4. 今日我去中華廣場申請行為紙，門外保安，櫃檯職員態度都很好，當我行去自助機方向，正想詢問站在走廊中間的兩位年輕女職員，她們對我視而不見，我問問題她們也拒絕回答，這是唯一令我反感的事。</p> <p>5. 部份人員態度差，此人員因為自己對普通話不熟悉，就不願聽完客戶講話內容，因涉及身份資訊，想要問詳細，就非常不耐煩，甚至叫來其他櫃員，並用粵語說“你同他講，不知點講”，並全程皺眉，語氣生硬。（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>6. 本次換證時工作人員沒有提醒提交的照片不符合規定，導致我需要白走一趟，下次可在申請者離開之前檢查所有資料是否合格。（中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證）</p> <p>7. 請保持笑容，溫柔的聲線，可能前線人員被問了相同的問題一百遍，但如果第一百零一人再問你類似的問題，請你們前線的人員仍保持笑容及耐性回答，謝謝你們。</p> <p>8. 更換特區護照，影樓拍攝的相片是穿著黑色衫，來到貴局職員表示著黑色衫的相不接受，我回到影樓陳述事件，影樓老細表示叫我問貴局為何不可，殊不知另一位職員又表示可以接受，只是不可以穿黑色衫拍攝現場照作為旅行證件相，在影樓拍攝的相就不在此限。我向職員表示浪費我的時間走來走去，該位職員就回應：依家咪同你換左囉。我想反映：一、職員態度差，二、連基本換證要求都唔熟，三、要人白走一趟，有錯唔認，亦唔認錯。</p> <p>9. 不靈活，難為市民，政策變來變去。（中華廣場、櫃檯辦理、特區旅行證件）</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
E. 人員	<p>10. 本人叫朋友代取證件，但櫃檯女職員態度不太友善，粗聲氣問：“幫人攞呀？”，然後好不情願叫人：“喺度簽名”，感覺有點被鄙視，如果本人自己來取，不知是否同樣態度對待，還是本來服務質素就是那麼惡劣，希望可以改善取證櫃檯同事的服務質素。</p> <p>11. 保安員比工作人員還要態度更認真、更貼心。</p> <p>12. 前台接待同事應更了解市民的需要和服務內容。(黑沙環政府綜合服務大樓)</p> <p>13. 對行政部門程序不太清楚，所以有問題都會去了解，可惜諮詢櫃檯職員不是太有耐性！(黑沙環政府綜合服務大樓)</p> <p>14. 和幾個同事一起在一戶通上辦理了行為紙，完全不能理解為什麼在黑沙環綜合大樓辦理的，就表示不提供收據，已經提出了需要收據的要求，卻被工作人員一直拒絕，說沒有這個服務提供；相反申請了在中華廣場身份證明局提取行為紙的同事，就拿到了收據，還有蓋章證明。</p> <p>15. 護照的預計領取日期為 2022 年 3 月 12 日，可是由於貴局櫃檯職員的拍照錯失而導致延誤至 2022 年 3 月 13 日才收到可領證的通知，深表失望。(黑沙環政府綜合服務大樓)</p> <p>16. 氹仔離島政府綜合服務中心 D 區最外面獨立櫃檯的小姐態度惡劣。於 1 月 21 日上班的該位女職員。</p> <p>17. 門口保安人多，作用欠佳！語言溝通不到位，上到電梯口，人多停留在這個地方危險。</p> <p>18. 整體滿意，方便的，只是樓下的保安不太清楚自助機的申請內容而亂答，事實上樓下的自助機也可申請特區護照，但女保安說不能，建議再培訓。</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
E. 人員	19. Como nota sugestiva: as necessidades individuais de cada utente, para além do serviço pretendido deverão ser tomadas em conta (a disponibilidade, a paciência e a atenção do atendimento deverá ser flexível consoante a idade do utente). Porque não substituir todo o staff do serviço por quiosques electrónicos? Porque a personalização do serviço e a empatia humana faz a diferença, e assim o deverá ser. (每個人的需要都不同，建議服務能考慮各個年齡層的人士，另，為何不以自助機取代職員，以向不同人士提供適當的服務。)	1

	意見	人次
F. 其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多宣傳服務性質。(中華廣場、櫃檯辦理、居民身份證) 2. 可簡化問答。(黑沙環政府綜合服務大樓、櫃檯辦理、居民身份證) 3. 電子郵件罰款太過複雜。(黑沙環政府綜合服務大樓、櫃檯辦理、居民身份證) 4. 最近一次在離島政府綜合服務中心申報失業和申請失業津貼，手續便利。一直以為要在勞工局辦理，詢問朋友才得知可一站式辦理，當局宣傳不足及網上可查資料講解極少。 5. 黃 XX，BIR: 1223XXXX，已經在黑沙環公共行政大樓寫過投訴信。(經查，2022 年及 2021 年都沒有相關人士的投訴) 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
G. 表揚	1. 指示清晰，本人遺失補辦身分證，方便快捷，辦事人員禮貌，講解清楚。	1
	2. 非常讚賞，繼續努力，提供優質服務。	1
	3. 態度親切。	1
	4. 工作人員的服務熱情周到，非常滿意！非常感謝！	1
	5. 感謝各位工作人員。	1
	6. 服務到位。	1
	7. 澳門需要更多這些人才，加油。	1
	8. 沒得說，服務好，指引清晰。	1
	9. 工作與服務態度挺好的。	1
	10. 辦理證件的速度超快！宜家呢個世界辦事最緊要係快。每次去中華廣場辦事為我慳咗唔少時間、謝！	1
	11. 我對貴局的服務非常滿意，望再接再厲。	1
	12. 工作人員有耐心、友善，尤其是在小孩拍攝時總不嫌麻煩，值得表揚。	1
	13. 服務態度很好。	1
	14. 服務態度非常好，五星好評，感恩。	1
	15. 服務態度一流。	1
	16. 比北安治安警察局服務態度好多!!!	1
	17. 非常欣賞職員的服務態度和素質，感謝！	1
	18. 對工作人員非常滿意。希望將來更多服務可以自助機辦理。	1
	19. 服務的小姐非常 nice，很開心有她的服務～	1
	20. 服務很好，很快的幫助解決問題。真心的感謝。	1
	21. 服務態度好，加油。	1
	22. 很好，方便。	4
	23. 非常滿意。	9
	24. Excellent.	1
	25. Everyone in the office was very polite and kind. They all had a smiley face which makes them approachable.	1
	26. Perfect services! Do keep up the good work.	1

	意見	人次
G. 表揚	27. The staff member who helped me was brilliant. Really knew her job and was very friendly, too. I was very impressed.	1
	28. I went to apply for renewal of my sons Resident ID and passport and it was an amazing experience and make us more proud to be citizens of Macau . The process and the service was more than excellent.	1
	29. Boa apresentação do atitude e qualidade de serviço do funcionário. Informação suficiente e apropriada. (態度好好，服務、資料足夠及適當。)	1
	30. Gostaria de dizer que fui atendida por uma funcionária extremamente gentil, prestativa, pro ativa e eficiente. Ela foi incrível! A funcionária que distribuiu as senhas no dia anterior tambem foi muito gentil. Nota dez para o atendimento! (接待女職員專業、有效率；昨日派籌的職員亦好好，十分滿分。)	1
	31. Parabéns pela qualidade do serviço (服務好。)	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 4.50 分及 4.61 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。

完