



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 1 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	2	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	0	0	2	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	5	0	0	0	5	0
合計	0		5		0		5	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	2
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	0	5

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	1	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	2	0	0	1



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2022 年 2 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	0	0	1	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	2	0	0	0	2	0
合計	0		2		0		2	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	1	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	1	0	0



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 3 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	2	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	0	0	0	0	1	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	0	0	1	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	0	3	0	0	0	4	0
合計	1		3		0		4	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	1	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	3	1	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	1	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	2	0	1



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 4 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	1	0	0	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	3	0	0	0	3	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	0	1	0	0	0	2
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	1	4	1	0	0	5	2
合計	2		5		0		7	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	3	0	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	2
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	7	0	7

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	1	0	1	1	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	4	1	0	1



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 5 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0	2	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	3	1	0	0	0	0	3	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	2	2	0	0	0	5	2
合計	5		2		0		7	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	0	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	4	0	4
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	7	0	7

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	1	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	4	0	0	2



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 6 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	1	0	0	0	0	1	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	1	0	0	0	0	1	1
合計	2		0		0		2	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	1	2
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	1	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	0	0



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 7 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	2	0	0	0	2	0
合計	0		2		0		2	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	1	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	1	0	0



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 8 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	3	1	0	0	3	1
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	1	1	5	1	0	0	6	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	2	2	0	0	0	3	2
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	1	0	0	0	4	0	5	0
小計	3	3	11	2	4	0	18	5
合計	6		13		4		23	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	3	1	4
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	7	1	8
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	2	5
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	4	5
合計	0	0	15	8	23

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	2	2	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	2	2	2	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	4	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	1	4	0	0	0
合計	2	6	13	1	0	1



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2022 年 9 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	1	0	0	3	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	0	1	0
電子服務	0	1	2	0	0	0	2	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	1	6	1	0	0	6	2
合計	1		7		0		8	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	2	4
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	1
電子服務	0	0	2	1	3
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	3	8

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	3	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	1	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	6	0	0	0



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2022 年 10 月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	4	0	0	0	4	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	0	0	3	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	0	0	7	0	1	0	8	0
合計	0		7		1		8	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	1	4
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	2	3
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	4	4	8

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	0	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	3	3	0	0	2