

# 身份證明局

## 2022 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。

2022 年度下半年的客戶滿意度調查於 2022 年 8 月 15 日至 11 月 11 日期間進行，共收到 1,878 份，包括：一般公共服務 464 份；監督、審批及執法性公共服務 1,414 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 8 月 15 日至 11 月 11 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 1,878 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	882	996
百分比	46.96%	53.04%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	256	1,049	573
百分比	13.63%	55.86%	30.51%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	16	77	748	359	678
百分比	0.85%	4.1%	39.83%	19.12%	36.1%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	1,127	482	167	102
百分比	60.01%	25.67%	8.89%	5.43%

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	1,165	559	105	49
百分比	62.03%	29.77%	5.59%	2.61%

性別方面：在 1,878 名受訪者中，男性有 882 人，女性有 996 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 46.96% 及 53.04%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 1,049 人佔 55.86%；其次是 51 歲以上有 573 人佔 30.51%；18-30 歲有 256 人佔 13.63%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 748 人，佔 39.83%，其次是大學或以上程度有 623 人，佔 36.1%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 1,127 人，佔 60.01%。

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 1,165 人佔 62.03%。

## 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	4.63	4.63	0.86
	專業程度		4.62	0.88
	儀表外觀		4.60	0.86
	服務態度		4.67	0.85
環境	方便程度	4.52	4.52	1.02
	環境舒適度		4.52	0.97
配套設施	硬件設備	4.49	4.44	1.08
	清晰指示		4.43	1.11
	場所配套		4.47	1.02
	場所安全性		4.62	0.82
	場所支援性措施		4.50	0.98
程序手續	流程順暢	4.56	4.54	0.97
	服務效率		4.53	1.01
	服務效果		4.58	0.97
	公平性		4.61	0.87
服務資訊	足夠性	4.52	4.48	1.01
	取得資訊的便捷性		4.44	1.08
	取得資訊的準確性		4.52	0.97
	取得資訊的實用性		4.53	0.97
	資料的保密性		4.63	0.85

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	4.54	4.56	0.91
	服務承諾指標明確性		4.54	0.94
	服務承諾指標滿意度		4.60	0.86
	表達意見的渠道		4.47	1.06
電子服務	電子服務需要性	4.53	4.63	0.84
	電子服務方便性		4.58	0.95
	電子服務安全性		4.55	0.95
	電子服務足夠性		4.44	1.09
	電子服務交流渠道足夠性		4.41	1.14
績效信息	足夠性	4.49	4.49	1.00
	信息的開放性		4.51	1.01
	指標清晰度		4.45	1.10
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.42	4.42	1.13
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	1.00

### 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	4.70	0.76
	專業程度		4.70	0.74
	儀表外觀		4.67	0.75
	服務態度		4.71	0.77
環境	方便程度	4.57	4.58	0.90
	環境舒適度		4.57	0.87
配套設施	硬件設備	4.55	4.51	0.93
	清晰指示		4.51	0.97
	場所配套		4.53	0.93
	場所安全性		4.65	0.76
	場所支援性措施		4.54	0.92
程序手續	流程順暢	4.65	4.63	0.85
	服務效率		4.62	0.88
	服務效果		4.67	0.81
	公平性		4.68	0.76

服務資訊	足夠性	4.58	4.53	0.94
	取得資訊的便捷性		4.53	0.95
	取得資訊的準確性		4.58	0.88
	取得資訊的實用性		4.59	0.88
	資料的保密性		4.69	0.72
服務保證	服務承諾全面性	4.60	4.63	0.82
	服務承諾指標明確性		4.61	0.85
	服務承諾指標滿意度		4.64	0.82
	表達意見的渠道		4.52	0.98
電子服務	電子服務需要性	4.59	4.67	0.76
	電子服務方便性		4.64	0.83
	電子服務安全性		4.64	0.80
	電子服務足夠性		4.50	1.01
	電子服務交流渠道足夠性		4.49	1.00
績效信息	足夠性	4.56	4.57	0.90
	信息的開放性		4.56	0.89
	指標清晰度		4.54	0.94
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.54	4.54	0.96
整體服務	整體服務滿意度	4.60	4.60	0.84

#### 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 181 則意見，當中有 54 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、自助服務機設備、網頁設計及網上服務等。

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熱誠及專業程度不足、未能掌握業務的資訊。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及多使用禮貌用語，並了解在工作中遇到的困難，共同尋求解決方法。在今年，本局繼續為人員舉辦情境式培訓課程，引用實際個案情況，注意接待市民時的溝通細節，以及開辦兩場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。另外，今年十月邀請其他部門為本局開辦“前線衝突處理”為主題的講座，介紹不同的策略來管理衝突，讓人員了解“憤怒”的產生和管理技巧。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，是次有較多市民反映輪候時間較長，未能依時辦理手續，據查，由於收集意見期間為疫情後重新開放，該時期的人流較多，故稍有遲籌的情況，本局已加強管理，持續留意大堂的運作情況。至於市民未能取得籌號的意見，經分析，本局設有網上取籌及自助取籌機等渠道供市民取籌。此外，本局亦於本澳多個地區設置自助服務機（包括 6 個 24 小時服務區可辦理換領居民身份證、旅行證件、刑事紀錄證明書及證明書等服務）及網上服務，供市民網上辦理。

電子服務方面，市民主要對自助服務機的設備落後、經常故障、指紋識別比對感應慢、拍攝鏡頭效果不佳、本局網站設計不方便查閱資訊，並對透過一戶通辦理申請流程及進行面容識別過程提出意見等。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

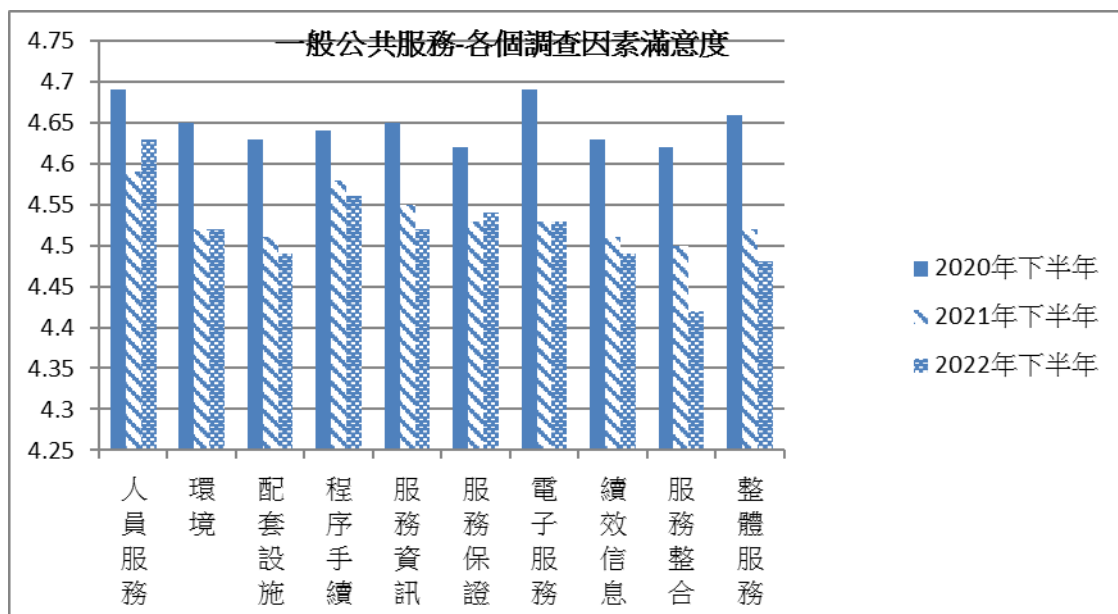
調查因素	分項內容	2020年下半年		2021年下半年		2022年下半年	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
人員服務	服務主動性	4.65	4.69	4.60	4.59	4.63	4.63
	專業程度	4.68		4.58		4.62	
	儀表外觀	4.70		4.59		4.60	
	服務態度	4.72		4.60		4.67	

調查因素	分項內容	2020年下半年		2021年下半年		2022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
環境	方便程度	4.66	4.65	4.52	4.52	4.52	4.52
	環境舒適度	4.65		4.52		4.52	
配套設施	硬件設備	4.57	4.63	4.45	4.51	4.44	4.49
	清晰指示	4.53		4.43		4.43	
	場所配套	4.63		4.51		4.47	
	場所安全性	4.74		4.61		4.62	
	場所支援性措施	4.67		4.53		4.50	
程序手續	流程順暢	4.58	4.64	4.56	4.58	4.54	4.56
	服務效率	4.60		4.55		4.53	
	服務效果	4.64		4.60		4.58	
	公平性	4.73		4.63		4.61	
服務資訊	足夠性	4.60	4.65	4.51	4.55	4.48	4.52
	取得資訊的便捷性	4.60		4.50		4.44	
	取得資訊的準確性	4.65		4.55		4.52	
	取得資訊的實用性	4.66		4.54		4.53	
	資料的保密性	4.74		4.66		4.63	
服務保證	服務承諾全面性	4.66	4.62	4.56	4.53	4.56	4.54
	服務承諾指標明確性	4.60		4.54		4.54	
	服務承諾指標滿意度	4.64		4.55		4.60	
	表達意見的渠道	4.59		4.48		4.47	
電子服務	電子服務需要性	4.73	4.69	4.60	4.53	4.63	4.53
	電子服務方便性	4.73		4.54		4.58	
	電子服務安全性	4.72		4.55		4.55	
	電子服務足夠性	4.64		4.49		4.44	
	電子服務交流渠道足夠性	4.61		4.46		4.41	
績效信息	足夠性	4.62	4.63	4.51	4.51	4.49	4.49
	信息的開放性	4.65		4.50		4.51	
	指標清晰度	4.62		4.52		4.45	



調查因素	分項內容	2020年下半年		2021年下半年		2022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	4.42	4.42
整體服務	整體服務滿意度	4.66	4.66	4.52	4.52	4.48	4.48

調查因素	2020年下半年	2021年下半年	2022年下半年	2022年與2020年 年同期比較	2022年與2021年 年同期比較
人員服務	4.69	4.59	4.63	-0.06	+0.04
環境	4.65	4.52	4.52	-0.13	0.00
配套設施	4.63	4.51	4.49	-0.14	-0.02
程序手續	4.64	4.58	4.56	-0.08	-0.02
服務資訊	4.65	4.55	4.52	-0.13	-0.03
服務保證	4.62	4.53	4.54	-0.08	+0.01
電子服務	4.69	4.53	4.53	-0.16	0.00
績效信息	4.63	4.51	4.49	-0.14	-0.02
服務整合	4.62	4.50	4.42	-0.20	-0.08
整體服務	4.66	4.52	4.48	-0.18	-0.04



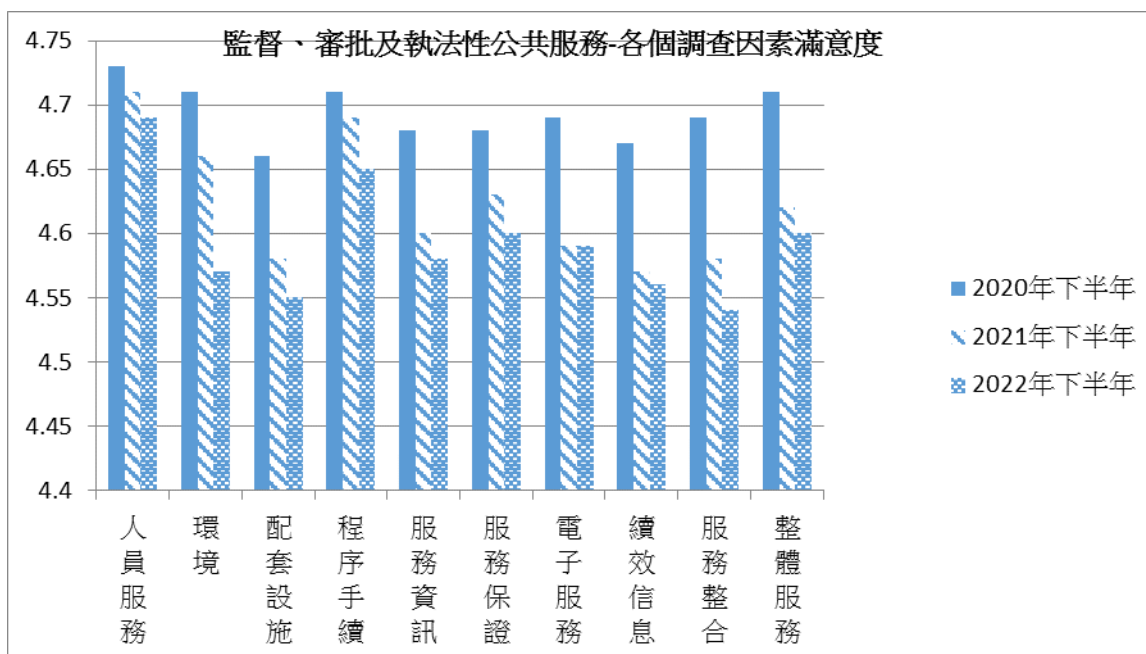
一般公共服務方面，2022 年與 2021 年同期比較，只有“人員服務”及“服務保證”兩個服務因素有上升之外，其餘均輕微下跌，以“服務整合”的跌幅最大，下跌了 0.08 分；與 2020 年同期對比，所有服務因素均有下跌，以“服務整合”錄得最大跌幅，滿意度平均分下跌了 0.20 分。

### 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020 年下半年		2021 年下半年		2022 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	4.69	4.73	4.71	4.71	4.70	4.69
	專業程度	4.73		4.73		4.70	
	儀表外觀	4.72		4.68		4.67	
	服務態度	4.77		4.74		4.71	
環境	方便程度	4.72	4.71	4.67	4.66	4.58	4.57
	環境舒適度	4.70		4.65		4.57	
配套設施	硬件設備	4.64	4.66	4.57	4.58	4.51	4.55
	清晰指示	4.61		4.54		4.51	
	場所配套	4.65		4.56		4.53	
	場所安全性	4.73		4.68		4.65	
	場所支援性措施	4.68		4.56		4.54	
程序手續	流程順暢	4.68	4.71	4.68	4.69	4.63	4.65
	服務效率	4.69		4.69		4.62	
	服務效果	4.72		4.71		4.67	
	公平性	4.75		4.70		4.68	
服務資訊	足夠性	4.64	4.68	4.55	4.60	4.53	4.58
	取得資訊的便捷性	4.63		4.56		4.53	
	取得資訊的準確性	4.68		4.60		4.58	
	取得資訊的實用性	4.70		4.61		4.59	
	資料的保密性	4.77		4.70		4.69	
服務保證	服務承諾全面性	4.68	4.68	4.64	4.63	4.63	4.60
	服務承諾指標明確性	4.67		4.64		4.61	
	服務承諾指標滿意度	4.71		4.67		4.64	
	表達意見的渠道	4.66		4.55		4.52	

調查因素	分項內容	2020年下半年		2021年下半年		2022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	4.72	4.69	4.66	4.59	4.67	4.59
	電子服務方便性	4.69		4.64		4.64	
	電子服務安全性	4.70		4.62		4.64	
	電子服務足夠性	4.66		4.53		4.50	
	電子服務交流渠道足夠性	4.67		4.52		4.49	
績效信息	足夠性	4.66	4.67	4.58	4.57	4.57	4.56
	信息的開放性	4.65		4.59		4.56	
	指標清晰度	4.69		4.55		4.54	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.69	4.69	4.58	4.58	4.54	4.54
整體服務	整體服務滿意度	4.71	4.71	4.62	4.62	4.60	4.60

調查因素	2020年下半年	2021年下半年	2022年下半年	2022年與2020年 年同期比較	2022年與2021年 年同期比較
人員服務	4.73	4.71	4.69	-0.04	-0.02
環境	4.71	4.66	4.57	-0.14	-0.09
配套設施	4.66	4.58	4.55	-0.11	-0.03
程序手續	4.71	4.69	4.65	-0.06	-0.04
服務資訊	4.68	4.6	4.58	-0.10	-0.02
服務保證	4.68	4.63	4.60	-0.08	-0.03
電子服務	4.69	4.59	4.59	-0.10	0.00
績效信息	4.67	4.57	4.56	-0.11	-0.01
服務整合	4.69	4.58	4.54	-0.15	-0.04
整體服務	4.71	4.62	4.60	-0.11	-0.02



監督、審批及執法性公共服務方面，2022 年與 2021 年同期比較，只有“電子服務”的服務因素保持平穩，其餘均下跌，為“環境”跌幅最大，下跌了 0.09 分；與 2020 年同期對比，則所有服務因素均下跌，以“服務整合”錄得最大跌幅，滿意度平均分下跌了 0.15 分。

## 7. 受訪者意見

所有意見詳見下表：

	意見	人次
A. 手續	1. 網上預約日期到，應提醒市民之服務需要帶齊什麼物品！希望可以完全網上辦理，網上支付，郵寄到指定地址！這樣可以提高疫情安全性，工作靈活性，服務高效性！（居民身份證）	1
	2. 身份證上的簽署不應以電子簽名板去記錄，應該讓市民選擇用紙本或電子的方式去記錄儲存，因電子簽署出來的樣式跟實際用紙筆簽署相差很遠，而且很多時候不同政府部門、銀行、或律師行都需要以身份證上的簽署為準，所以常常都會發生簽署不吻合的情況。	1

	意見	人次
A. 手續	3. 對於穩定受僱，已在澳門工作和生活近七年的正在續期身份證中的澳門非永久居民，由於身份證明局和貿促局及金管局溝通流程不暢，導致居民較長一段時間內無法領取政府分紅和消費金，這在某種程度上也是不夠公正的。	1
	4. 本人證件到期更換，順道更改婚況，使用自助管道十分方便。本想再順道更改配偶證件婚況（已帶齊表格及證件），但被告知還是只能到櫃檯辦理配偶事，不便且不合理。	1
	5. 簡化流程，部門資訊互通，避免多次採集指模。（居民身份證）	1
	6. 取證日期長遠，效率慢，約 20 天才可取到新證，不需加快應該一個星期可以取新證才好。	1
	7. 我覺得辦理身份證所需工作日能提早至 10 個工作日完成，就很滿意。	1
	8. 希望政府綜合服務大樓有全面的一站式服務，如新生兒出生證明申請，因疫情遲了申辦身分證，白卡過了時效，只能去水坑尾辦理再回綜合服務大樓提交。	1
	9. 若有可能，請提示申請者在外自行拍攝照片，以便應用。（居民身份證）	1
	10. 照片審核最好一次性通過。（特區旅行證件）	1
	11. 相片其實不需一定要露眼眉拍照。（特區旅行證件）	1
	12. 事後通知現場拍攝的照片不符合要求，需自行找照相館拍攝再提交，業務不專業（特區旅行證件）	1
	13. 照片最好可以選擇現場拍照。（往港旅遊證）	1
	14. 郵寄申請務編號應有英文版申請，一定要用中文版先可以申請到編號。（特區旅行證件）	1
	15. 應學習國內，無犯罪記錄證明書免收費辦理，無需等待便可領取。	1
	16. 刑事紀錄證明書申請文件時間過長。	1
	17. 刑事紀錄證明所需時間有點長，需要一週時間，請問能否縮短時效，謝謝。	1

	意見	人次
A. 手續	18. 爲什麼網上申請通過可以三天，而線下櫃檯申請需要十二個工作日？（社團及財團登記）	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	1. 微信叫號沒有像銀行那樣，還有 5 個就開始倒數，如還有 4 個，還有 3 個，前面還有 2 個等等。貴局是即時叫號，真的到我是才有訊息。	1
	2. 微信提示的排隊叫號時間是實時的，沒有提前十五分鐘或者半小時通知。做不到提醒作用，只是叫號。	1
	3. 微訊的籌號通知，建議可在前一個號碼時預先通知一次，以便申請人作準備。	1
	4. 預約了等於冇預約，15:22 等到 16:15，預約了 15:45，足足等多半個鐘，現場處理業務視窗太少，現場沒有聲音提醒叫號，時時刻刻要望住部電視，眼睛疲勞，希望得以改善。	1
	5. 籌號要等好耐，1 點只能取得 3 點的籌，好唔方便。	1
	6. 實際辦理時間比預約時間延遲十幾分鐘，希望能夠更准時辦理。	1
	7. 比預約時間遲大約接近三十分鐘。	1
	8. 增加相關人手，預約普遍需等 1 個月。	1
	9. 希望可以網上遠程實時看到現場輪籌情況。因為試過約了 11:30 號碼，但 11:20 到場後發現，現場還在輪 10:30 的號碼。（時間是舉例，忘記了具體時間）	1
	10. 櫃檯開得少，等時間太長。我今天等了兩個鐘。（居民身份證）	1
	11. 預約籌號為 13:21 時段，現是 13:28，5-6 個櫃檯，現在做到 13:03-006 籌號，時間欠準確，4 號櫃檯到現在仍服務 1254-002，工作進度欠理想，擔誤市民上班、上學時間。	1
	12. 電子票的時間過了，還未可辦手續。	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	13. 比預約時間遲了，屏幕上顯示的號碼應更改位置或增加。	1
	14. 已預約 2:30，但去到要等到 2:50 才叫我號，希望準時。	1
	15. 比籌號的預計時間還是遲了半個小時左右。	1
	16. 希望在取籌（包括網上預約、取籌）後在現場無需要再等候太長時間。	1
	17. 如果可以在自己票號快到前 30 分鐘比較好！因為網上不知道已經到幾號，如果提早呼叫自己的票號已經來不及了！	1
	18. 有市民早上 5:30 開始在中華廣場排隊取籌，爭取能順利拿到籌辦理業務，前一天他 9:00 來已經被告知沒有籌了，他已經來了第三天才拿到籌。我盯著大螢幕看自己的號也會過號，跳號跳得太快，籌上並沒有標明我在哪個櫃檯辦理的情況下，來不及走過去就已經過號了！整個辦理過程，從 7:30 開始排隊等，13:00 終於完成。	1
	19. 網上預約籌太少，多數需要約一個月以後，即日籌亦不足，幾分鐘便無籌。	1
	20. 網上預約籌太少了，不方便。	1
	21. 希望改善一下網上預約在一周內都預約到，因為本人網上預約要在三周後才有空位。（居民身份證）	1
	22. 網上預約和自助服務要多加一點。	1
	23. 身份證晶片容易燒掉，預約排隊需要 30 天以上，是因為疫情防控還是人手不足？我從沒想像到你們是如此優秀？	1
	24. 網上預約服務可以研究縮短預約時間。	1
	25. 對於網上取籌登記位置太少，排期時間也是太過長。	1
	26. 超過預約時間，網上的號太難搶到。	1
	27. 1.排隊取籌（預約、即日現場/網上）管理混亂，取籌方式不清晰（例如，去到現場先知，7 時開放即日網上取籌，排隊認識普遍表示不知道這種方式，造成重複取籌及不必要地在現場逗留）。2.派籌數額太少。3.疫情期間沒有特別防疫措施，人群大量聚集，有市民未佩戴口罩，無人管理。	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	28. 辦證點服務窗較少，預約時間需一個月太長，在身份證明局等候辦證時間長，約半個小時，其他人員非常好。	1
	29. 辦身份證限制的人數能否增加一點？以前沒有限制的，未知是否出於防疫考量，如是，只是暫時性，可以理解，不然都要一大早去排隊真的有點無語！	1
	30. 改善一下工作效率及成效；輪候時間太長。	1
	31. 建議取消一早的派籌方式，回復以前那樣，人去辦證才即場擦機取籌，以免要市民浪費長時間去排籌，有些市民下午去辦證，就話一早排曬籌，白行一趟。	1
	32. 等候時間方面，與網上取籌的預約時間只相差 10 分鐘左右，完全可以接受。	1
	33. 一日派籌量太少。	1
	34. 線上預約排期太久，實際現場都有空，讓人困擾啊。	1
	35. 建議取消提前 15 分鐘到要求。	1
	36. Hopefully have more qouta or time even not come early.	1
	37. As per my experience in which I went on qeue as early as 7am just to get a slot it would be much convenient if they have online appointment to prevent long qeue.	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 建議增加廣播叫號。	1
	2. 增加語音播號，視障人士光靠螢幕叫號很有難度。	1
	3. 希望能有一至兩次的籌號廣播，現在沒有了擴播，場所變得太安靜了。	1
	4. 由於領證處只有電子螢幕公告輪候人姓名，輪候時必須專注於螢幕上，稍不注意便會錯過訊息或延誤到櫃台領取，從而降低工作效率及增加輪候時間，建議可同時播放收據編號提醒相應輪候人。	1
	5. 到籌號最好有聲讀出來，給人知道輪到誰，因為不是每個人都可以遠距離看到輪到的籌號碼。	1



	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	6. 冷氣太凍。	1
	7. 冷氣唔好甘大。	1
	8. 冷氣太大。	1
	9. 整體服務好好!不過排隊取籌場地不合適。(中華廣場)	1
	10. 當日籌等候地方應放幾張櫈，讓輪候人能坐一會，那天我和其他人共 20 多個，等了個多小時，年紀大站至腰酸骨痛。	1
	11. 是否可以提供一下座位給等籌的人，一早就企個幾鐘擺籌真係好辛苦。	1
	12. 網上預約後不用再取籌，但無服務處可問，所以白排了一次隊等待，望能有更多資訊可免再排長龍資訊。	1
	13. 嬰兒專用區作用不大，在嬰兒專用區等好耐，叫號時要行去另外一邊，感覺嬰兒專用區冇作用。	1
	14. 服務視窗之間間隔太大空間利用率太低。	1
	15. 硬體配套適時更新，服務期間當機一來影響專業形象，二來阻礙雙方及輪候居民的時間。	1
	16. 疫情期間的熱線可安排多些接聽人員，減少求助者要等十多分鐘以上，亦可減少市民到中心查詢，因電話查詢已可協助解決部分問題。	1
	17. 建議安排大堂服務人員為到場市民提供專業服務意見及援助。	1
	18. 現場拍攝機器有問題試了兩部都失敗，最後還需補相片。請及早修復使用！（離島政府綜合服務中心、櫃檯辦理、特區旅行證件）	1
	19. 自助機辦證方便，快，但人手收費就有點……	1
	20. 增加一個方便使用的洗手間，每次帶我女去洗手間都比較麻煩。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	1. 如果可以增加自助服務機，並增加每台機的距離，這會更加完美。	1
	2. 人手慢、人少、自助機器配套唔夠。	1
	3. 智能智能？有冇人跟進㗎？設備落後，啲長者點算？（自助服務機辦理、居民身份證）	1
	4. 希望以後領證時都可用自助機 24 小時隨時取證。自助機好慢，常檢測不到指紋和相機。	1
	5. 身份證自助機不能量度身高……。	1
	6. 自助服務機的掃描指紋要改善，經常掃不到，一直重掃，然後逾時重來。	1
	7. 自助機採用指紋識別，效率差及設備落後增加工作量。國內很多地方已採用最先進的人臉識別技術。	1
	8. 自助機指紋認證很麻煩，卡了十多分鐘，機又慢又卡，一個不行就重頭來過，指紋一直辨識不了，去人工還方便。	1
	9. 部分設備老舊，顯示屏圖像不清晰，指紋辨識太慢了，經常死機，重新步驟數次。	1
	10. 石排灣市民中心的 24 小時自助機壞了，希望可以整好。	1
	11. Self service kiosks in Old Taipa area for ID card renewal are inoperable. I've spend 1 hour to try to go through the process but unsuccessful after multiple attempts. Seems machines are not in proper conditions- one has issue with camera movement and other just cannot scan old ID card.	1
	12. On other hand, kiosk in Service Center 3rd floor is good and I needed just 5 minutes to complete all steps for ID renewal.	1
	13. 建議完善自助服務機資料更新等，更有效的完成使用者需求。另，建議網上的“一戶通”內容選項更廣泛，使用效果會更佳。（社團及財團登記）	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	14. 2022 年 5 月 26 日本人辦理護照續期，見到網上資訊可於網上申請並上傳照片，為電子政務的方便感覺開心。惟早上上傳護照照片兩途徑均不可用。「從我的照片選取證件照」，按入去後顯示一戶通並沒有照片，亦無法上傳照片。而「掃描回執二維碼」，影相舖說沒有，只有回鄉證、居留證等證件有回執二維碼。	1
	15. 一戶通與櫃檯之刑事紀錄證明書申請用途並不一致，一戶通 APP 內有 130 多種用途；櫃檯只有數種，令人覺得具有不確定性，故希望 app 能與櫃檯同步選項。	1
	16. 一戶通不能辦理。(刑事紀錄證明書)	1
	17. 由於本人是雙胞胎，在使用一戶通申請刑事紀錄證明書時需要做電子面容識別認證，但試了 3 次不成功，後經查詢得悉由於雙胞胎的原因，未能使用電子面容識別系統，故要前往自助服務機申請。本澳雙胞胎的人口也不少，我認為有必要提升電子面容識別系統的功能，因銀行也沒有因雙胞胎的臉容相似而受到服務限制，故政府部門也能處理此項問題。謝謝。	1
	18. 孖生無法使用人面識別服務。	1
	19. 澳門身份證可以轉入一戶通更好，使用電子身份證。	1
	20. 預約即日籌線上頁面，不夠人性化，選完項目後顯示月曆，也沒有標示需怎麼選擇時段，令人誤會已沒有時段選。居然是需再點選本日，但明明是即日籌，應直接顯示時段，而非月曆。	1
	21. 身份證明局網站過於老化，以及 UI 設計介面跟不上時代節奏，例如有時候先點擊返回按鈕，找都找不到，網站很少資訊提供，對比其他局來說，就有很大落差。	1
	22. 我打電話到貴局詢問，感謝他告訴我早上七點可 book 額外即日籌，以及告訴我手機預約介面比較好，但貴局電腦瀏覽器仍用手機介面拉長比較容易出錯，尤其是 enable 按鈕放在最右邊，令我使用上產生誤會。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	23. 人申請社團架構證明書，貴局的網頁顯示須使用手機版及手機程式（畫面顯示的 QR code 無法直達 IOS App store）。在網頁找到相關程式後，簽名後無法上傳。致電查詢時已清楚說明，手機程式簽名後無法上傳，職員回覆可能是我網絡不穩。問及是否有同類查詢時，職員說沒有。後來我轉用家人的 Android 手機，可成功用同名程式上傳簽名。明白你們開發程式方便不在澳門的市民申請各項證明，望 貴局能多留意系統的穩定性，已無法使用的程式要及時更新。	1
	24. 可以提供更多的電子自助服務。（沒有詳細說明）	1

	意見	人次
E. 人員	1. 當天帶同小孩過來申請，由於小孩未能只聽一次說明便能完全配合客戶服務員的指示，櫃檯客戶服務員對小孩非常沒有耐性，態度亦不好，令辦理過程很不愉快，希望貴局能加強培訓。	1
	2. 服務態度有待改善。	1
	3. 有個別櫃檯職員態度像命令式，可能是個人性格問題，希望能改善。	1
	4. 因戴口罩和膠板隔開咗，所以對話方面正常人溝通都會有少少問題，所以員工方面要多加注意，避免與客人溝通上有不必要的衝突，如客人真的聽不清楚內容，可以用紙和筆寫上紙上，本人在內地及香港辦事都遇過，都是溝通方式之一，貴局可以的話請多加參考，謝謝。	1
	5. 打手指模哥哥欠缺耐性，因為大部份都係小朋友換身份證。	1
	6. 櫃檯人員態度可以改善一下態度問題；他們服務的是市民不是超市零售的客人；應該更加專業及和藹可親的態度去接待每一位市民。	1
	7. 聽到鄰近櫃檯女性工作人員的語氣和態度十分差，令人咋舌。整個過程流暢順利，但到最後懷疑列印機出現問題，未能即時成功列印收據。	1

	意見	人次
E. 人員	8. 電話諮詢回答問題出現錯誤，本人居民身份證晶片損毀，致電詢問，回覆可以透過自助機更換而無需預約，同樣為免費更換，然而，到 貴局中華廣場辦事處，工作人員說自助機要收費，結果白行一趟。電話諮詢的那位工作人員也問非所答，如背書一樣回答問題。請加強前線工作人員培訓。	1
	9. 申請刑事紀錄證明書的原因選項，問了報到處、櫃檯、申請和需遞交的部門回覆都是回應我們不清楚，一個部門推一個，最後第一份是不能用，到第二次申請我再詢問處各個所屬部門，都係答不知道。	1
	10. 建議把所有內容及提問完整地向諮詢者講述，避免知一而不知其二，避免一問一答，而是應該將所知道的訊息，提及到所提供的檔資料全部告知。(社團及財團登記)	1
	11. 希望工作人員能更專業一點、服務態度好一點。(帶小朋友辦一次證件續期，資料少一個簽名，回家途中接到電話還得再帶小朋友過去簽名！工作人員電子收費收錯，隔天打電話稱取證的時候帶現金去繳費！)	1

	意見	人次
F. 其他	1. 工作效率低下，應採用內部競爭激勵制度。	1
	2. 希望在氹仔地區多一些功能。(自助服務機辦理、特區旅行證件)	1
	3. 若有更多辦理地點就更好。	1
	4. 因為我是老人家，不懂用電子，所以不識用！	1
	5. 有很多老人家不能到網上服務，希望提供方便。	1
	6. 網上辦理各樣手續能夠再細緻清晰一點就好。(刑事紀錄證明書)	1
	7. 對網上申請要有更清晰指引。(刑事紀錄證明書)	1
	8. 電子自助辦理可以加大宣傳力度。	1
	9. 宣傳不足夠、上網預約換身分證時沒有清晰介紹自助服務中心功能。	1

	意見	人次
F. 其他	<p>10. 應學習中旅社週六加班減少存量業務及等候時間。</p> <p>11. 希望星期六都有辦公。</p> <p>12. 問卷重覆性太多，有點冗長。</p> <p>13. 答卷太多了，希望簡少一些。</p> <p>14. I hope that the Booking for an appointment online and in the app for services could have an English version too. I also wish that the DSI and other services would also have the English translation facility and all various documents would have English (direct) translation copies to further extend our local services towards globalisation and competitiveness.</p> <p>15. Please include English language option on application.</p> <p>16. 如有改進的問題應及時跟進。(沒有具體說明)</p> <p>17. 如有零分或負分，可將 1 分的答案改為零分。</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	<p>1. 十分滿意，謝謝你們。</p> <p>2. 第一次去辦證，態度熱情清晰，效率高態度和藹親切快速，繼續努力。</p> <p>3. 方便，快捷，服務周到，值得表揚。</p> <p>4. 對於網上取籌的便利，隨時可修改預約，本人非常讚許，大大節省時間。期望未來政府部門有更多電子便民措施。</p> <p>5. 接待員很有禮貌，收款時說多謝。</p> <p>6. 我要多謝 DSI 的同事，以民為本，急市民之急，在疫情有限度復工的情況下，得知本人在 7 月 9 日前往外地(參加女兒畢業禮)，很快的處理了我兩個女兒的特區護照的更換，由接聽電話到出證處的各工作人員均很有耐性有禮地協助我解決了我的問題，令我可以把證件親自給女兒。他們為市民服務的精神值得讚揚。多謝你們。</p>	<p>21</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
G. 表揚	7. 服務快捷周到。	1
	8. 整體服務都很滿意。	1
	9. 感謝身份證明局上下職員的幫忙，讓我在萬分焦急之際提前拿了身份證，真的非常感激！！！！	1
	10. 服務態度很好，基本上滿意！	1
	11. 各方面的工作效率服務水準都非常滿意。	1
	12. 今次於網上預約辦理，9月7號下午4點8號櫃檯職員積極耐心處理市民事務。以前到過多次，所遇職員都是非常 nice。	1
	13. 非常好！辦理業務快，籌號準時！	1
	14. 辦理身份證時，男性工作人員非常好，大大的讚！	1
	15. 所有服務員，包括前台、身份證 D 區，服務態度專業性，主動性極佳！	1
	16. 能有效地把市民所需的服務集於一個視窗辦理！	1
	17. 非常滿意，在自助機辦理所需業務時安保和工作人員非常主動及協助，謝謝。	1
	18. 好滿意，職員辦事效率高，有禮貌。	1
	19. 本人到貴局辦理損毀之身份證，工作人員主動提醒本人之特區護照已經到期更換，並建議一同辦理，真的很好，可以一次過辦理。	1
	20. 很感謝上次幫助我的工作人員。服務態度十分好，忘記他的姓名了，我住在關閘附近他也很好的建議我到政府綜合服務大樓取證件。值得讚賞。	1
	21. 服務態度良好，效率高。	1
	22. 非常好，方便，快捷，順利。	1
	23. 網上預約即日擺籌值得一讚。	1
	24. 對整體服務滿意，辦理身份證續期的人員態度十分好。	1
	25. 櫃檯公務員小姐非常用心貼心的指引與說明，辛苦了。	1
	26. 當日幫我換證的工作人員非常 OK,但忘記他的姓名。	1

	意見	人次
G. 表揚	27. 服務態度好，有笑容。	1
	28. 貴局各部門相互配合非常之默契，辛苦你們了。謝謝。	1
	29. 希望更加完善為市民服務，祝貴局各人身體健康！	1
	30. I am highly satisfied with service.	1
	31. I am so happy with the security and staff who assisted me today during my criminal records application, both staff are very helpful and kind.	1
	32. Sorry i forgot to get their names, i did my application about 9:30am. Thank you for fast and efficient service. Good job.	1
	33. Very accomodating and helpful.	1
	34. 電子服務沒用過，都是到櫃檯辦理，服務態度很好！辦事效率很高。	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 4.48 分及 4.60 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