

# 身份證明局

## 2023 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。

2023 年度下半年的客戶滿意度調查於 2023 年 8 月 14 日至 11 月 10 日期間進行，共收到 3,296 份，包括：一般公共服務 1,028 份；監督、審批及執法性公共服務 2,268 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 2023 年 8 月 14 日至 11 月 10 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、環境及配套設施、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 3,296 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	1,615	1,681
百分比	49%	51%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	470	1,503	1,323
百分比	14.26%	45.6%	40.14%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	41	181	1,360	526	1,188
百分比	1.24%	5.5%	41.26%	15.96%	36.04%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	1,764	964	345	223
百分比	53.52%	29.25%	10.47%	6.77%

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	2,270	805	165	56
百分比	68.87%	24.42%	5.01%	1.7%

性別方面：在 3,296 名受訪者中，男性有 1,615 人，女性有 1,681 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 49% 及 51%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 1,503 人佔 45.6%；其次是 51 歲以上有 1,323 人佔 40.14%；18-30 歲有 470 人佔 14.26%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，中學程度有 1,360 人，佔 41.26%，其次是大學或以上程度有 1,188 人，佔 36.04%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 1,764 人，佔 53.52%。

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 2,270 人佔 68.87%。

## 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	4.58	4.56	0.96
	服務態度		4.60	0.92
環境及配套設施	方便程度	4.53	4.59	0.90
	場所硬件及配套		4.50	0.98
	場所支援措施		4.49	1.03
程序手續	服務效率	4.57	4.55	1.02
	手續便捷性		4.58	0.96
服務資訊	資訊的便捷性	4.53	4.51	1.01
	資訊的準確性		4.56	0.97
	資訊的詳實性		4.53	0.99
服務保證	服務承諾全面性	4.58	4.58	0.95
	服務承諾指標滿意度		4.59	0.95
電子服務	電子服務易用性	4.52	4.53	0.98
	電子服務安全性		4.55	0.94
	電子服務覆蓋度		4.49	1.02
績效信息	信息內容的足夠度	4.50	4.52	0.98
	信息發放的渠道		4.48	1.02
服務整合	跨部門程序優化	4.42	4.42	1.12
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	1.05

### 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	4.60	4.57	0.95
	服務態度		4.63	0.86
環境及配套設施	方便程度	4.44	4.52	0.97
	場所硬件及配套		4.40	1.08
	場所支援措施		4.40	1.11
程序手續	服務效率	4.53	4.52	0.99
	手續便捷性		4.53	1.00
服務資訊	資訊的便捷性	4.58	4.46	1.04
	資訊的準確性		4.50	1.02
	資訊的詳實性		4.47	1.03
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.54	0.97
	服務承諾指標滿意度		4.56	0.94
電子服務	電子服務易用性	4.38	4.37	1.14
	電子服務安全性		4.41	1.07
	電子服務覆蓋度		4.37	1.13
績效信息	信息內容的足夠度	4.45	4.46	1.02
	信息發放的渠道		4.45	1.04
服務整合	跨部門程序優化	4.38	4.38	1.12
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	1.01

## 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 288 則意見，當中有 102 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製證時間、籌額、輪候時間、人員態度、人力資源分配、大堂指示、資訊發佈、自助服務機設備及增加網上服務等。

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

有關籌額不足及輪候時間方面，有市民反映未能按時進入櫃檯辦理手續，經分析，由於暑期為辦證高峰，需求較大，因此，本局於 7 月至 9 月再次實行延長辦證時間措施。行政法務範疇透過跨部門人手調配提升辦證接待能力，延長本局於南灣中華廣場、黑沙環政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心辦事處的辦公時間至晚上 9 時，同時增設週六日辦證服務，並派駐專人於自助服務區協助市民辦證。在實施增加辦證服務時間措施期間，辦證接待量由每天約 600 個名額增加至每天 1100 個名額，最高增加至每天 1500 個名額。經過採取的特別措施，有效緩解了本局的辦證壓力，亦大幅縮短市民預約辦證的時間，在 7 月至 9 月期間，市民一般在辦證當天便可領取即日籌號辦證。

人員服務方面，有部份市民對員工的服務及態度表示讚賞，效率高；至於投訴的意見，市民主要反映人員工作態度欠缺主動性、耐心及專業程度不足、沒有提供準確的資訊。為此，本局將繼續加強與前線人員的溝通，於例會上提醒人員注意接待市民時的服務態度及多使用禮貌用語，並了解人員在工作中遇到的困難，共同尋求解決方法。明年，本局將繼續為人員舉辦情境式培訓課程，引用實況短片，模擬真實的接待情況，提醒注意與市民溝通時的細節程，致力為市民提供優質的服務。

自助服務機設備方面，為進一步優化自助辦證服務，本局聯同市政署完善現有服務站及新增服務點，將推出 7 個政府 24 小時自助服務中心，分佈全澳不同區域，包括南灣、二龍喉、筷子基、黑沙環、湖畔、氹仔中心、石排灣，配合新款自助辦證機及新推出的自助領證機，為居民帶來全新的自助服務感受。新款自助辦證機在軟硬件上均進行升級，增加了量度身高及採集指紋的功能，擴闊自助辦證服務對象的覆蓋範圍，同時，透過簡化操作流程及優化程式介面設計，令居民更便捷辦理多項身份證明文件。此外，亦引進自助領證機，居民在服務櫃檯及自助機辦理相關證件時，可自行選擇任一服務中心自助領證，為居民生活上帶來更大的便利。待各服務點的設施配備工作完成測試後，將正式推出供市民使用。

電子服務方面，本局將於 2024 年第一季推出網上辦理永久性居民身份證續期申請，合資格的申請人可全程在網上辦理身份證的續期手續，於領取新證時才需前往本局辦事處，實現居民只行一次、辦妥證件的目標。

## 6. 滿意度調查趨勢分析

參照行政公職局 2022 年 11 月發出的《公共服務及組織績效評審制度——收集服務對象意見機制》指引，適時調整影響服務滿意度的調查因素，從而令調查機制有效運作。

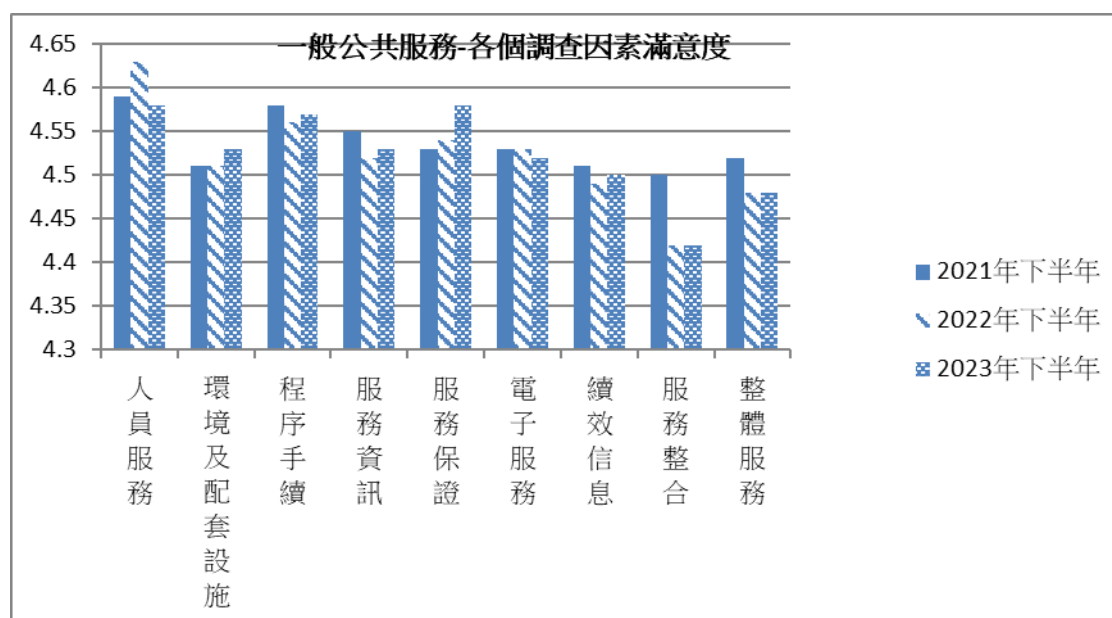
### 一般公共服務

		2021 年下半年		2022 年下半年		2023 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	4.60	4.59	4.63	4.63	4.56	4.58
	專業程度	4.58		4.62		---	
	儀表外觀	4.59		4.60		---	
	服務態度	4.60		4.67		4.60	
環境及 配套 設施	方便程度	4.52	4.51	4.52	4.51	4.59	4.53
	環境舒適度	4.52		4.52		---	
	場所硬件及配套	4.45		4.44		4.50	
	清晰指示	4.43		4.43		---	
	場所配套	4.51		4.47		---	
	場所安全性	4.61		4.62		---	
	場所支援性措施	4.53		4.50		4.49	

調查因素	分項內容	2021年下半年		2022年下半年		2023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
程序手續	流程順暢	4.56	4.58	4.54	4.56	---	4.57
	服務效率	4.55		4.53		4.55	
	手續便利性	4.60		4.58		4.58	
	公平性	4.63		4.61		---	
服務資訊	足夠性	4.51	4.55	4.48	4.52	---	4.53
	資訊的便捷性	4.50		4.44		4.51	
	資訊的準確性	4.55		4.52		4.56	
	資訊的詳實性	4.54		4.53		4.53	
	資料的保密性	4.66		4.63		---	
服務保證	服務承諾全面性	4.56	4.53	4.56	4.54	4.58	4.58
	服務承諾指標明確性	4.54		4.54		---	
	服務承諾指標滿意度	4.55		4.60		4.59	
	表達意見的渠道	4.48		4.47		---	
電子服務	電子服務需要性	4.60	4.53	4.63	4.53	---	4.52
	電子服務易用性	4.54		4.58		4.53	
	電子服務安全性	4.55		4.55		4.55	
	電子服務足夠性	4.49		4.44		---	
	電子服務覆蓋度	4.46		4.41		4.49	
績效信息	信息內容的足夠性	4.51	4.51	4.49	4.49	4.52	4.50
	信息發放的渠道	4.50		4.51		4.48	
	指標清晰度	4.52		4.45		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.50	4.50	4.42	4.42	4.42	4.42
整體服務	整體服務滿意度	4.52	4.52	4.48	4.48	4.48	4.48



調查因素	2021年下半年	2022年下半年	2023年下半年	2023年與2021年同期比較	2023年與2022年同期比較
人員服務	4.59	4.63	4.58	-0.01	-0.05
環境及配套設施	4.51	4.51	4.53	+0.02	+0.02
程序手續	4.58	4.56	4.57	-0.01	+0.01
服務資訊	4.55	4.52	4.53	-0.02	+0.01
服務保證	4.53	4.54	4.58	+0.05	+0.04
電子服務	4.53	4.53	4.52	-0.01	-0.01
績效信息	4.51	4.49	4.50	-0.01	+0.01
服務整合	4.50	4.42	4.42	-0.08	0.00
整體服務	4.52	4.48	4.48	-0.04	0.00



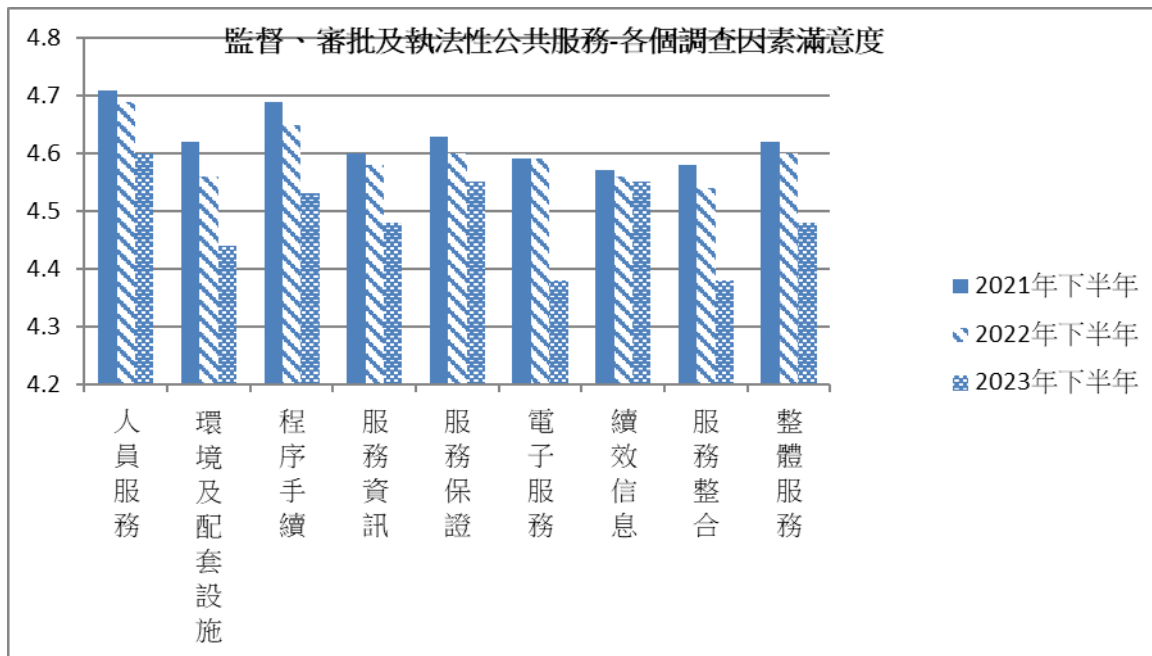
一般公共服務方面，2023年與2022年同期比較，“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”及“績效信息”及的服務因素有上升，只有“電子服務”輕微下跌，下跌了0.01分；與2021年同期對比，“環境及配套設施”及“服務保證”的服務因素有上升，其餘所有服務因素均下跌，以“服務整合”的跌幅最大，滿意度平均分下跌了0.08分。

## 監督、審批及執法性公共服務

		2021 年下半年		2022 年下半年		2023 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	4.71	4.71	4.70	4.69	4.57	4.60
	專業程度	4.73		4.70		---	
	儀表外觀	4.68		4.67		---	
	服務態度	4.74		4.71		4.63	
環境及 配套 設施	方便程度	4.67	4.62	4.58	4.56	4.52	4.44
	環境舒適度	4.65		4.57		---	
	場所硬件及配套	4.57		4.51		4.40	
	清晰指示	4.54		4.51		---	
	場所配套	4.56		4.53		---	
	場所安全性	4.68		4.65		---	
	場所支援性措施	4.56		4.54		4.40	
程序 手續	流程順暢	4.68	4.69	4.63	4.65	---	4.53
	服務效率	4.69		4.62		4.52	
	手續便利性	4.71		4.67		4.53	
	公平性	4.70		4.68		---	
服務 資訊	足夠性	4.55	4.60	4.53	4.58	---	4.48
	資訊的便捷性	4.56		4.53		4.46	
	資訊的準確性	4.60		4.58		4.50	
	資訊的詳實性	4.61		4.59		4.47	
	資料的保密性	4.70		4.69		---	
服務 保證	服務承諾全面性	4.64	4.63	4.63	4.60	4.54	4.55
	服務承諾指標明確性	4.64		4.61		---	
	服務承諾指標滿意度	4.67		4.64		4.56	
	表達意見的渠道	4.55		4.52		---	

調查因素	分項內容	2021年下半年		2022年下半年		2023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	4.66	4.59	4.67	4.59	---	4.38
	電子服務易用性	4.64		4.64		4.37	
	電子服務安全性	4.62		4.64		4.41	
	電子服務足夠性	4.53		4.50		---	
	電子服務覆蓋度	4.52		4.49		4.37	
績效信息	信息內容的足夠性	4.58	4.57	4.57	4.56	4.46	4.45
	信息發放的渠道	4.59		4.56		4.45	
	指標清晰度	4.55		4.54		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.58	4.58	4.54	4.54	4.38	4.38
整體服務	整體服務滿意度	4.62	4.62	4.60	4.60	4.48	4.48

調查因素	2021年下半年	2022年下半年	2023年下半年	2023年與2021年同期比較	2023年與2022年同期比較
人員服務	4.71	4.69	4.6	-0.11	-0.09
環境及配套設施	4.62	4.56	4.44	-0.18	-0.12
程序手續	4.69	4.65	4.53	-0.16	-0.12
服務資訊	4.60	4.58	4.48	-0.12	-0.1
服務保證	4.63	4.60	4.55	-0.08	-0.05
電子服務	4.59	4.59	4.38	-0.21	-0.21
績效信息	4.57	4.56	4.55	-0.02	-0.01
服務整合	4.58	4.54	4.38	-0.2	-0.16
整體服務	4.62	4.60	4.48	-0.14	-0.12



監督、審批及執法性公共服務方面，2023 年與 2022 年及 2021 年同期比較，所有服務因素均下跌，兩年均以“電子服務”跌幅最大，同為下跌了 0.21 分。

## 7. 受訪者意見

所有意見詳見下表：

	意見	人次
A. 手續	1. 本人於 5 月份使用自助機辦理護照，由於即場拍的照片不符合要求，故於 5 月 12 日補交照片，並詢問職員何時取，然而職員表示不知道，其後經致電查詢，職員稱可於 17 日下午 5-6 時取。於 17 日上午收到可取的短訊，再致電身份證明局，得悉原來 16 日下午就可以取，因此，建議職員培訓方面能不能全面一點，提供的資訊可否準確一點？而且我是雙胞胎，無法在一戶通辦理已經很不方便，9 號辦理加快要到 17 號才能取到護照，辦事速度很令人失望。	1
	2. 本來辦特區護照去外國、怎麼辦了往港證，但其實澳門人已可使用身份證前往香港！不明白為何在一戶通辦理時都需要按 1234 辦下去。	1

	意見	人次
A. 手續	3. 本人海外申請護照，在申請表上已填了加快，但在網上付款時只能選普通申請，其後需再打長途電話到貴局查詢，後來得知現在加快申請需要提交「額外的證明」，但在貴局的申請要求頁面上沒有註明此項新要求，故本人的申請進度被延遲。希望貴局能及時更新在網上的資料，特別是對這種海外的申請來說不能及時到本局提交資料或查詢，如再郵寄證明資料會令整個過程延期；但在查詢的整個過程，貴局的同事們很樂意幫助和跟進，令到之後的加快申請迅速完成，對此也很感謝，但如果貴局在能及時更新"新規定"在網站上，可更提升整個過程的質素。	1
	4. 護照內容出錯，回收修正後將近一個月仍未發回修正版，本人的出行計劃因此全部取消，真的對當局服務完全失去信心。	1
	5. 郵寄方式旅行證件希望變得更快捷和簡化。	1
	6. 無論身份證或者特區護照證件到期，多提示。	1
	7. 短訊通知可以取旅行證，結果來到又要等星期一先可取。	1
	8. 短訊內容沒有清楚說明要帶什麼文件領取護照，亦沒有聯絡方式，致電身份證明局十幾次都接不通，接線人員態度差。	1
	9. 如在櫃檯辦理任何證件，相片不錄用或資料不齊全，應該以打電話對名通知，不應該以訊息和收據編號通知，誤導情況下還要收取加快手續錢！（辦理旅行證件）	1
	10. 取證時應註明可取證的時間，收據只有預計取證日期，但沒有時間。	1
	11. 領取證件位置與短訊通知的不符。（辦理居民身份證）	2
	12. 訊息錯誤。（辦理旅行證件）	1
	13. 證件完成後取回新證的訊息比較混亂！訊息指明需到 3 樓 D 區取證、但到現場後需到自助機取證！	1
	14. 本人辦理護照，等待領證期間。收到的短訊提醒的個人資訊與本人不符。姓氏錯誤。	1
	15. 換證短訊提示沒有提及十二月換新證。	1

	意見	人次
A. 手續	16. A mensagem de texto para o telemóvel da marcação para fazer o BIR não chegou nunca. A mensagem para levantamento urgente chegou com um dia de atraso já depois do levantamento do cartão. (未能接收預約辦理身份證的訊息，緊急申請完成領取新證後才收到本局通知取證，遲了一天。)	1
	17. 取回執的時候沒註明需要證件，去到才知要證件，差評。(取籌及預約)	1
	18. 由於身份證晶片損壞故需辦理更換，但排櫃檯預約要等三個月，由於等太久，我選擇在自助機更新，但需要給付證件費 \$90，而櫃檯申請則是免費更換，因此，建議櫃檯申請可與自助機一樣免費就更好。	1
	19. 建議按內地一樣、一次辦妥、不用跑兩次來領證。	
	20. 建議移民局與身份證明局對於辦理居留權及身份證資訊，兩部門應充分溝通。	1 1
	21. 建議提供紙巾抹手，容易取指紋。(辦理旅行證件、自助服務機)	1
	22. 經自助服務機辦理，十日後才收到通知相片不合格要補交，已即時補交照片，仍要再等兩個星期才可取證，整個過程差不多需時一個月，效率太慢。(辦理旅行證件)	1
	23. 領取特區護照的時間需時 10 個工作天，太長了。	
	24. 特區旅行證件的辦理時間較長，網上寫需時 10 天，但實際要一個半月，效率慢。	1 1
	25. 辦理個人資料證明書要一個月，效率低。	
	26. 為什麼 EMS 的寄送地址跟我原來填寫的不一樣？	1
	27. 我和我的同事同時網上申請行為紙，我申請了加快 150 元，而我朋友申請了普通 50 元，為什麼最後領取時間反而普通的是 24 號而我加快的變了 25 號？那麼我多加 100 元的意義何在？	1 1
	28. 如果換身份證能在三至五個工作日完成就更好啦！	
	29. 郵寄申請說明很容易誤導人人都可以加快，但實際是必需寫信說明原因才有可能被批准，另外申請過程中，不知進度，最後付費之後網頁就無法顯示。	1 1

	意見	人次
A. 手續	30. 我近日同時申請個人資料證明書和親屬關係證明書，要分開兩張表格填寫，職員也很熱心幫我再影印分開做，每一張紙都小心看，幾張紙蓋了很多印，又簡簽，用了約 25 分鐘吧，我代我女兒申請又寫多一張，如果同一人申請兩樣或多樣可用同一張申請表格遞交就便捷多些。	1
	31. 申請刑事紀錄證明書，如有快遞派送服務就更加好。	1
	32. 居民身份證只可網上申請的話，沒有了現場派籌，變了本末倒置，因長者需親友或現場人員協助才可取籌，希望本局在這方面能有改善。	1
	33. 本人身份證號碼：5177XXXX 收據條碼編號：863XXXX。申請日期 2023 年 8 月 25 日。於 2023 年 9 月 6 日，我的緊急聯絡人收到身份證明局電話通知，通知內容是：由於我的指紋不清晰，請我之後”收到身份證明局通知/聯絡我可以去領證時”，到時候再採集一次指紋。我直至 9 月 20 日還未收到身份證明局通知/聯絡，所以 9 月 20 日我自行到身份證明局才知道原來我要先過來再採集指紋，正式成功採集後，然後身份證明局才會再出到身份證及通知我可領證。希望以後貴局告知申請人的訊息必須正確。	1
	34. 刑事紀錄證明書的用途好像覆蓋不到我選擇的。	1
	35. 申請親屬資料證明書已經付款，因付款系統出現問題所以打電話諮詢，諮詢得知用作申請旅行簽證用途需要申請紙質版本（有鋼印），申請頁面並沒有標明區別，浪費時間及費用 15 元。	1
	36. 親人代領諸多麻煩，能優化程式上的不足之處嗎？不要難為市民或為市民帶來不便！	1
	37. 希望晶片損壞可用自助過關或加快，因為在橫琴出入造成不便。	1
	38. 政府部門既已電腦化，建議部門做好(登記局/社公局…等等)，市民資料可在本部門之電腦查核，須保密但可共用，盡量減少市民，尤其是長者，走多幾個部門才可交足資料。	1
	39. 建議辦理身份證的取證時間可像更換駕駛證一樣這麼快。	
	40. 縮短發出身份證及旅行證件的日數。	1
	41. Please tie-up with other service courier such as UPS, FEDEX, DHL for fast logistic of the requested documents.	2
		1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	1. 希望派籌數目應根據不同的部門來決定當日發出的限額，不應單靠取籌人數來限制一些較多人使用的部門。如身份證明有不同的部份，應先解釋給申請人知道，避免因此而要申請人白行一趟及浪費金錢及時間。	1
	2. 預約中午時段辦理，結果延遲超過 30 分鐘才叫籌。中華廣場網上預約的籌不用報到，無來都要等叫號，但政府綜合大樓又有報到機制，可否統一？	1
	3. 預約渠道不足，人多換證情況下難預約。	1
	4. 辦證網上預約長期沒有額！要提早在辦公時間前去排隊取籌，而且每日只有 80 個！非常之不便，請改善！	3
	5. 針對身份證服務，應細分子項，以便簡單的服務不需大排輪候日子。例如晶片損壞。	1
	6. 籌號嚴重不足，根本沒有辦法網上預約（早前於 5 月打算預約，但預約期已排到 7 至 8 月），只可早早前往政府大樓門口排隊輪即日籌！一直排隊入門口然後上到二樓還要再排隊輪籌！希望政府可以簡化預約手續及辦證手續！是否可考慮安排人手，適時調配人力資源？	1
	7. 增加工作人員，加快辦理速度。	14
	8. 我太太和我一起經一戶通預約，但報到櫃檯電腦出錯，將太太的申請取消改現場籌，多花四十分鐘才可辦理。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 號碼燈沒有連續性，以為等 60 人，突然到我，好易走漏。	1
	2. 對於市民的問題，可能會出現一種以上解決方法，但不同服務點會有不同的建議。	1
	3. 如自助機收費櫃檯增加多一個櫃位最好。	1
	4. 黑沙環政府綜合服務大樓增加多一個自助機收費櫃檯就更好。	1
	5. 自助辦理區指導人員不足，由於交費不能使用 Mpay 支付，只能排隊交費，但收費櫃檯只有一個，排隊的空間又小，希望這方面能夠有所改進。	1



	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	6. 因有長者辦理身份證，建議有告示教導或人員協助。	1
	7. 如有廣播叫籌會更好，因大部份人都看手機而容易錯過籌號。	3
	8. 顯示籌號指示應慢一點，因未能查看清楚就迅速消失。	1
	9. 領證處指示前往櫃檯的指示不明確。	1
	10. 掛號的電視建議大些或文字放大和粗字，原因長者看不清楚。	1
	11. 場內冷氣開放細點，因等候時間長，辦理手續人士有老有幼，冷氣調節 24-25 度，溫度既合適亦節能環保。	1
	12. Please arrange locations guiding symbols very hard to find service counter special for foreigners who did not speak Chinese and they don't understand.	1
	13. The department should provide a faster service. The personal working in the information window should be knowledgeable enough so as not to waste our time going back and forth to their office.	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	1. 自助機指紋識別不好。	8
	2. Impressões digitais são difíceis de ser aceites pelo sistema, é necessário repetir muitas vezes o processo até conseguir ser aceite. (很難打指紋，要很多次才成功)	1
	3. 丞仔官也街附近自助服務中心的自助服務機指紋識別不太靈敏，建議定期檢查。	1
	4. 自助機不能使用掃描相片，怎樣放相片指引不足。	3
	5. 自助服務機拍照較麻煩，又不接受提交相片，要在櫃檯提交。	1
	6. 影相機功能不好，難對焦，拍攝質量差。	5
	7. 建議優化自助服務機，因使用率大，但速度慢。	6
	8. 簽名電子板非常不好寫。	1
	9. 電子設備敏感度差，部分功能延遲，提示字句太長，請分段顯示。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	10. 影相時無提示只有 3 次。	1
	11. 列印機無紙。	1
	12. 如自助服務機有小籃子或掛鈎會更好，手提著多物件時又要按電子螢幕是有點吃力及焦急。	1
	13. 使用自助服務機辦理身份證續期流程教學片太快，要多看幾次才能掌握。	1
	14. 看過貴部門網站介紹的自助辦理特區護照的短片，但去到現場使用時有不同情況，例如插入身份證的位置不同，掃描指紋的畫面沒有出現過，簽名的筆又遠離辦證人士視線範圍，幸好有工作人員協助。	1
	15. 定期檢查自助機的各種測試，以確保設備操作暢順。	1
	16. 可用人臉識別技術簡化自助機操作，自助機要求太多，小朋友無法理想用到。	2
	17. 本次感覺使用自助機辦理手續時，個人私隱保護不足，因辦理期間有陌生人站在旁邊觀看。	1
	18. 同一日(29/10)在離島及澳門三個地點的自助服務機，均不能辦理親屬關係證明。離島辦事處三部機，分別是維修或測試中無法使用。黑橋辦事處及中華廣場辦事處的自助機均無法掃描身份證。最終要預約在櫃檯辦理。	1
	19. 我辦理身份證續期當日的傍晚，中華廣場樓下的三台自助服務機其中兩台貼上待維修，我在另一台插入身份證多次都顯示讀資料失敗，跑去一樓的自助機，貼有 18 點之後不提供服務，無可奈何之下唯有親臨櫃台辦理。檢視現場辦證的人數除陪同人員，大約 11 人，我總共等了 1 小時多，雖然等候的時間比我的預約時間遲了 10 幾分鐘。但見到顯示屏有 4 個櫃台號提供服務為何都要等候那麼久？一樓的自助機能否 24 小時開放，方便任何人士任何時間過來辦理所需？	1
20. 樓下自動機壞的嗎？我當日試用半小時才知道冇用，後來上樓上的職員叫我用樓上的就可以，冇用應該不要放在這處比人錯覺又麻煩。	1	

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	21. 是次透過自助機換領居民身份證，提前從網頁了解到可用一戶通內合資格的電子照片，在申辦過程中現場拍照時，未留意到有提示現場拍照不是用作證件顯示的照片，本人一度以為不可以選用一戶通的照片，後來重新辦理時才成功。	1
	22. 網上申請特區護照，面容識別很難才能做到。希望可以改進。	1
	23. <b>Dificuldade do sistema no reconhecimento facial.</b> （面容識別很難用）	1
	24. 一戶通申請手續，只可用面容識別，不可以入資料。	1
	25. 使用一戶通辦理護照續期，不能授權於他人代領證件，希望日後能改善。	1
	26. 一戶通辦理旅行證件程序複雜。	2
	27. (1) 使用一戶通提交更換護照申請，在到合作商戶拍攝時，並沒有主動提醒須回執才能在一戶通處理相片的情況，再加上，知道後回頭要求出回執，有合作商戶要求加收比差額更高的費用，才能發出回執！(2) 貴局服務大樓裡的自助服務機，對非首次申請護照（即更換護照）的小孩指紋難以識別，花了很長時間也做不到，父母雙方均已到場按手指模通過證實辦理事項，但就因小孩指紋原因未能通過而無法進行，實在不方便！	1
	28. 對一戶通用法不清楚。	1
	29. 對於雙胞胎辦證要盡快解決技術難題，讓他們都可用自助服務機或一戶通辦身份證和特區護照。同時，希望與香港合作，讓未成年居民可在澳門本地代辦入境香港的E道手續，促進通關便利。謝謝。	1
	30. 希望勞工可以通過一戶通辦理電子版無犯罪記錄證明。	1
	31. 我申請了刑事記錄證明書，還未有領取，但一戶通訊息顯示我已領取。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	32. Depois do pedido através da plataforma unica, o pedido ficou sempre com a indicação de que estava a ser processado, mesmo quando já tinha recebido um SMS a dizer que se encontrava pronto para levantamento. (一戶通提出刑事紀錄證明書申請，收到 SMS 通知已可取證，但系統仍顯示“處理中”。)	1
	33. 自助辦證機列印收據時，出口將收據卡死，用手又取不到，要用筆才能把它弄出來。	1
	34. 取證時，取證機故障，希望不要只有一部機。	1
	35. 領證櫃台極度慢。建議取證亦可自助化，市民只需輸入收據號碼，自助機便會發出新證。	3
	36. 自助取證機取出的護照封面有損毀。	1
	37. 手機上發出驗證碼不太清楚，有時難以登入。	1
	38. 本人有老花選錯黑沙環政府綜合服務大樓取證，建議選址文字加大。(櫃檯辦理)	1
	39. 增加網上申請服務，如身份證。	3
	40. 希望可以使用手機拍照的證件照片。	1
	41. 使用一戶通辦理旅遊證件，辦理手續需要在手機螢幕上簽名，因為我的名字筆畫較多，難用手指簽全名，故要找可以在手機上使用的簽名筆，一般文具舖及電腦舖都買不到，最後要周圍問人借可以在電子設備上使用的筆，為我帶來不便。	1
	42. 誤將相片上載到未成年人帳戶，由於是一次性 QRcode，要行多一次去相舖，再付錢出多一張 QR code。雖說是自己不小心，但有沒有更好的方法處理這個問題。另外，過程中要進行面容辨識，但不清晰是小朋友還是家長進行，有點混亂。	1
	43. 網上一戶通所顯示特區護照可自助辦理，其中一欄需上傳照相館相片，另一欄為上載現時照片，其說明模糊，不明現時照片是指那種？詢問電話永遠無法接通，即使親身到身份證明局詢問貴局人員也不清楚，請加強說明網上操作！	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	44. 建議增加 AI 服務。	1
	45. 電子版文件，非常環保，但大企業不接受。	1
	46. 自助機是擾民服務。	1
	47. 短訊和 app 內表示的內容有資訊差。短訊表示可以提取，app 內還是處理中。	1
	48. One suggestion is to add support for credit card payment for using kiosks from ground floor. I ended up being forced to use the kiosk from the second floor for cash payment.	1
	49. There must be an English translate in the equipment.	1

	意見	人次
E. 人員	1. 員工交談不工作。	1
	2. 年青人服務態度要改善。建議提升工作人員的主動性協助，尤其禮貌及積極性。	3
	3. 當日向二樓服務台人員查詢辦理關係證明手續，接待的短頭髮職員態度惡劣，自己心情不佳就不要上班。	1
	4. 態度太差，我少講了我住 1A，她很不友善對我，成幢樓你住晒！	1
	5. 離島身份證樓層櫃檯服務員態度差、不專業、無耐心，給錯指示讓被訪人跑錯櫃檯，而且辦理手續人員也不專業，不同櫃檯要求不一樣。	1
	6. 因經常自助過關指紋不通過前來辦理更新指紋服務，一來預約不準時，二來人員態度差，只是不停說指紋的紋路不清晰故讀數低，並叫辦新證，我問職員辦新證同更新指紋有什麼分別，職員說沒有分別，現在政府連 90 元都要賺？最後都更新到。	1
	7. 其實我當日已清楚告知櫃檯人員辦理個人資料證明書的用途，但職員一而再，再而三反問我，而且語氣表情都不	1

	友善。	
--	-----	--

	意見	人次
E. 人員	8. 今天最差的經驗是，在櫃檯領證時，旁邊的保安員一直靠在櫃檯望著本人 double check 新證資料，我已遮掩自己的護照資料，繼而該男保安再探頭到櫃檯內的職員察看職員在複查的資料。我一直望他在看的視線位置，都不明白他為何要看，而職員也沒示意該保安員作迴避，我也不明白何解，現在有需要保安員察看市民複查資料嗎？如不是，請關注一下這個情況。	1
	9. 請做好內部溝通！本人曾致電貴局詢問是否必須預約才能領取特區護照，貴部門告知不需要預約。然而，本人到場取證的時候，遭到樓下保安極力阻攔，說沒有預約不能在辦公時間內進入辦公場所，無論我如何解釋，保安仍堅決阻攔，更揚言叫領導同我溝通。本人對於貴部門保安不聽解釋、無理阻攔、無禮的行為感到十分不滿，煩請貴部門與保安人員做好溝通工作，避免這種擾民行為。	1
	10. 客服電話回覆完全不正確的資訊。	1
	11. 第二次前往貴單位才使用自助服務，網上預約困難，前往櫃檯查詢預約，同事沒有推薦自助服務，由於沒有提供有用訊息就離開，及後其他途徑得知，自助服務機能處理相關申請。建議加強前線人員服務訊息流通，便民管道。	1
	12. 對於市民的問題，可能會出現一種以上解決方法，但不同服務點會有不同的建議。	1
	13. 因加快故在櫃檯交錢，但人員欠熟練。	1
	14. 詢問處人員全部坐著，其實可以走出來幫助市民，因有很多機要取籌號，應該要更熱心幫助和指引。	1
	15. O atendimento telefónico em português não estava disponível por estar alguém de férias. Deveria existir alguém que fale português em substituição durante estes períodos visto ser um	1

	serviço público. (電話查詢接待因工作人員放假而未能提供服務，公共服務應要有員工替代。)	
--	--	--

	意見	人次
F. 其他	1. 因部份國家及地區不支援澳門各銀行之線上繳費系統，故希望能開放海外信用卡繳費功能供海外郵寄服務使用者使用。	1
	2. 增加車位。	1
	3. 建議廢了整個部門。	1
	4. 加強各部門之間的溝通。	1
	5. 建議六、日辦公。	3
	6. 增加辦證地點。	1
	7. 現在可用電子行車證，許多市民會忘記這個程式，盼政府能在每年初用各種管道包括訊息通知車主勿過期繳納，以免被罰款倍數的罰款。	1
	8. 電梯太少。	1
	9. 仍有進步空間，增加多些服務。	2
	10. 本人子女現金分享支票寄失，本局再通知拿回寄失的現金支票的訊息有遺留。	1
	11. 請不要再有晶片脫落這種低級錯誤。	1
	12. 現有的消費咭不可以用於交費、有待改善！	1

	意見	人次
G. 表揚	1. 很好、優質、人員態度非常好！效率高。	68
	2. 感謝貴局提供專道為新生兒首次辦證。	1
	3. 服務非常好，一切資料詳細快捷，方便老人辦證，對工作人員很滿意，謝謝!	1
	4. 網上辦理證件手續方便快捷，省卻親臨部門取籌等候，尤其對長者來說，是最好不過。	1
	5. 本人對貴局的服務十分滿意，因對比上次確實有很大的進步和便民，尤其近期的延長服務時間，值得讚揚，希能持續為	1

	大眾提供一流的服務。謝謝！	
6.	網上申請刑事紀錄明書便捷，讚！不用請假取籌排隊，1 日內都完成，不錯！	2
7.	非常感謝離島中心 29 號櫃檯的工作人員，幫了我很多。	1
8.	對辦理身份證 3 號櫃檯的職員非常滿意。	1
9.	九澳工聯護養院上門換證，對長者來說確是貼心的外勤服務。	1

	意見	人次
G. 表揚	10. 貴局的職員好細心及好耐性地協助操作自助機，態度好親切，令人有窩心嘅感覺，希望能秉承下去。	1
	11. 今日係長假期後第一個工作天，人流較多，當時只見一個職員，所以都自行完成申請，後來因未能列印收據，職員百忙中都好有耐性教我保留電子收據。	1
	12. 一戶通越來越方便，十分值得一讚，還能跨部門合作，繼續增加更多方面的用途，加油！	1
	13. 有電子服務方便市民。	1
	14. 網上申請社團及財團證明書便捷。	1
	15. 感謝身份證明局的安排，暑假期間延長服務時間，方便市民換領證件，工作人員態度良好高效，市民無需久候，非常方便！	2
	16. The receptionist are very helpful, well done!	1
	17. Everything is pretty good and so satisfied for the service.	1
	18. When I first went to the service counter, the lady there really help me to explain me in detail and even escort me to show where the machine that could be printed for my required documents when coming to apply on the next day. With the help she gave me, I could save my time and didn't need any double jobs to be done and finish with my submission within a short amount time. Thanks to the lady who help me out.	1
	19. All employees were very nice, good , respectful, easy to communicate in English and clean .	1
	20. All very good.	1
	21. Very happy, no further comments. Thank you.	1
	22. None its all Great... the best at all!	1



	23. The lady I dealt with was brilliant. Super efficient and very friendly.	1
	24. The self service kiosk worked out very well. Very impressed with it.	1
	25. It's perfect if can add postal tracking number in the postal service	1
	26. All is good and very informative.	1

	意見	人次
G. 表揚	27. Serviço eficiente, pessoal competente, nada a acrescentar! (服務有效率，工作人員優質。)	1
	28. Muito obrigado pelos serviços de excelência prestados. (感謝提供優質的服務。)	1
	29. Muitos parabéns! (恭喜)	1
	30. Numero de online atendimento muito limitado. (線上接待非常好)	1
	31. A funcionária que prestou serviço em China Plaza é de uma eficiência extrema! Merece destaque pela positiva. (中華廣場工作的女職員效率高)	1
	32. Continua com bom serviço. (一如既往很好服務)	1
	33. Tudo muito profissional. Excelente serviço. (很專業，好好)	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，整體服務評價同樣達 4.48 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