



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》

2019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	1	0	1	0	0	0	2	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	5	1	4	0	0	0	9	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	6	1	5	0	0	0	11	1
合計	7		5		0		12	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	1	0	1	2
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	10	10
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	11	12

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	1	0	0	0	0	1
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	5	2	0	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	3	5	2	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》 2019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	0	0	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	2	0	2	0	0	0	4	0
合計	2		2		0		4	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	1	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	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	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	3	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》

2019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	1	0	2	0	0	0	3	0
器材及設施	1	0	0	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	1	0	0	0	2	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	0	3	0	0	0	6	0
合計	3		3		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1	1
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	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	1	2	0	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	4	1	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》

2019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	0	0	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	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	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	2	2
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	0	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》 2019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	0	0	4	0	0	0	4	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	2	1	1	0	0	0	3	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	2	1	6	0	0	0	8	1
合計	3		6		0		9	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	4	4
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	1	1
程序手續	0	0	0	4	4
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	9	9

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	2	1	0	0	1
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	0	0	2	0	2
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	2	2	0	3



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》 2019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	3	0	0	0	0	0	3	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0	2	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	4	1	1	0	0	0	5	1
合計	5		1		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	0	0	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	3	0	3	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	0	3	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	4	1	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》

2019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	0	1	1	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	1	0	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	1	0	0	0	4	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	2	2	1	0	0	5	3
合計	5		3		0		8	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	2	2
器材及設施	0	0	0	1	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	5	5
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	7	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	0	1	1	0	0	0
器材及設施	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	1	1	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	3	3	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》

2019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	1	0	2	1	0	0	3	1
器材及設施	1	0	0	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	3	0	1	0	7	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	5	1	5	1	1	0	11	2
合計	6		6		1		13	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	3	0	1	4
器材及設施	0	1	0	0	1
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	8	0	0	8
其他	0	0	0	0	0
合計	0	12	0	1	13

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	1	1	1	0	0	1
器材及設施	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	5	1	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	3	7	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》 2019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	2	0	0	0	0	0	2	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	4	0	1	0	0	0	5	0
合計	4		1		0		5	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	1	0	1	2
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	4	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	0	1	1	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	3	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》 2019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	1	0	2	0	0	0	3	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	0	0	0	3	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	0	5	0	0	0	6	0
合計	1		5		0		6	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	3	3
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	6	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員	2	0	1	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	3	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》 2019年11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	0	0	1	0	0	0	1	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	0	0	0	2	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	1	1	2	0	0	0	3	1
合計	2		2		0		4	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	3	3
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	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	0	1	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	1	3	0	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》 2019年12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	1	0	0	0	0	0	1	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	1	1	0	0	0	3	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	3	1	1	0	0	0	4	1
合計	4		1		0		5	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	完成歸檔	重開案卷	處理中	小計
人員	0	0	0	1	1
器材及設施	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	0	3	4
其他	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	4	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	0	1	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	0	1
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	2	0	0	1