

身份證明局

2024 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。基此，身份證明局每年進行兩次滿意度意見調查。

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: 2024 年 2 月 16 日至 6 月 30 日。

2.2 調查範圍

調查標的: 涵蓋身份證明局所有對外及對內的服務項目

調查對象: 全澳市民、特定機構、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；
3. 於服務地點張貼二維碼供市民填寫。

2.4 抽樣比例

服務類型: 一般公共服務(A 類);

監督、審批及執法性公共服務(B 類)

抽樣方式: 隨機抽樣

抽樣比例結果: 一般公共服務 384 份以上;

監督、審批及執法性公共服務 383 份以上。

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: 採用李克特量尺 (Likert Scale), 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. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	713	713	0
機構	2	2	0
總計	715	715	0

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
紙本	0	0	0
網頁	715	715	0
總計	715	715	0

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	289	289	0
監督、審批及執法性 公共服務	426	426	0
總計	715	715	0

本次調查收集的問卷數目共有 715 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。另，由於本局業務的大部份服務已可使用電子方式（一戶通或自助服務機）提出申請，且透過電子方式發出電子證明，故親臨本局辦理服務的市民較少，一般公共服務(A 類)抽樣數目少於 384 份，為 289 份。

3.1.2 受訪者統計

性別	男性	女性
個案	302	413
百分比	42.24%	57.76%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	185	433	97
百分比	25.87%	60.56%	13.57%

教育程度	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	6	28	195	137	349
百分比	0.84%	3.92%	27.27%	19.16%	48.81%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	425	207	47	36
百分比	59.44%	28.95%	6.57%	5.03%

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	463	191	40	21
百分比	64.76%	26.71%	5.59%	2.94%

性別方面：在 715 名受訪者中，男性有 302 人，女性有 413 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 42.24% 及 57.76%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 433 人佔 60.56%；其次是 18-30 歲以上有 185 人佔 25.87%；51 歲有 97 人佔 13.57%。

教育程度方面：受訪者的學歷程度整體而言，大學或以上程度有 349 人，佔 48.81%，其次中學程度有 195 人，佔 27.27%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 425 人，佔 59.44%。

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 463 人佔 64.76%。

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	4.57	4.56	0.94
	服務態度		4.57	0.91
環境及配套設施	方便程度	4.49	4.49	0.98
	場所硬件及配套		4.46	1.02
	場所支援措施		4.50	1.00
程序手續	服務效率	4.48	4.49	0.99
	手續便捷性		4.46	1.07
服務資訊	資訊的便捷性	4.48	4.45	1.05
	資訊的準確性		4.49	1.01
	資訊的詳實性		4.50	0.97
服務保證	服務承諾全面性	4.50	4.50	0.96
	服務承諾指標滿意度		4.51	0.94
電子服務	電子服務易用性	4.45	4.43	1.10
	電子服務安全性		4.48	1.01
	電子服務覆蓋度		4.45	1.06
績效信息	信息內容的足夠度	4.40	4.44	1.05
	信息發放的渠道		4.37	1.13
服務整合	跨部門程序優化	4.43	4.43	1.06
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	0.99

結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.57 分，其中服務主動性為 4.56 分，服務態度為 4.57 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.49 分，其中方便程度為 4.49 分、場所硬件及配套為 4.46 分，場所支援措施為 4.50 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.48 分，其中服務效率為 4.49 分、手續便捷性為 4.46 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.48，其中資訊的便捷性為 4.45 分、資訊的準確性為 4.49 分，資訊的詳實性為 4.50 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.50 分，其中服務承諾全面性為 4.50 分、服務承諾指標滿意度為 4.51 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.45 分，其中電子服務易用性為 4.43 分、電子服務安全性為 4.48 分，電子服務覆蓋度為 4.45 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.40 分，其中信息內容的足夠度為 4.44 分、信息發放的渠道為 4.37 分。

服務整合的滿意度平均數為 4.43 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.43 分。

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	4.78	4.79	0.64
	服務態度		4.78	0.66
環境及配套設施	方便程度	4.67	4.71	0.69
	場所硬件及配套		4.63	0.80
	場所支援措施		4.66	0.79

程序手續	服務效率	4.69	4.69	0.82
	手續便捷性		4.69	0.78
服務資訊	資訊的便捷性	4.69	4.67	0.77
	資訊的準確性		4.71	0.72
	資訊的詳實性		4.70	0.72
服務保證	服務承諾全面性	4.69	4.69	0.76
	服務承諾指標滿意度		4.69	0.78
電子服務	電子服務易用性	4.62	4.61	0.84
	電子服務安全性		4.64	0.78
	電子服務覆蓋度		4.60	0.85
績效信息	信息內容的足夠度	4.62	4.64	0.78
	信息發放的渠道		4.60	0.86
服務整合	跨部門程序優化	4.57	4.57	0.92
整體服務	整體服務滿意度	4.71	4.71	0.72

結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.78 分，其中服務主動性為 4.79 分，服務態度為 4.78 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.67 分，其中方便程度為 4.71 分、場所硬件及配套為 4.63 分，場所支援措施為 4.66 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.69 分，其中服務效率為 4.69 分、手續便捷性為 4.69 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.69，其中資訊的便捷性為 4.67 分、資訊的準確性為 4.71 分，資訊的詳實性為 4.70 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.69 分，其中服務承諾全面性為 4.69 分、服務承諾指標滿意度為 4.69 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.62 分，其中電子服務易用性為 4.61 分、電子服

務安全性為 4.64 分，電子服務覆蓋度為 4.60 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.62 分，其中信息內容的足夠度為 4.64 分、信息發放的渠道為 4.60 分。

服務整合的滿意度平均數為 4.57 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.57 分。

4. 受訪者意見

	意見	人次
A. 手續	1. 就親臨辦理人士，建議貴局於前一天以 SMS 提示時間及列出需要提交的文件。	1
	2. 經一戶通辦理身份證後，打算前來領證，但不能預計領證時間，希望可提供預約領證服務。	1
	3. 單程證核查進度遠遠落後，沒有任何回饋。	1
	4. 本人計畫於 7 月前往格魯吉亞旅遊，查閱貴局網站時，明確列明行前需申請格魯吉亞 e-visa。但是打開貴局提供的網址，選擇中國，網站明確提示無需簽證，且沒有任何可以辦理簽證的選項。迫不得已，直接致信格魯吉亞使館，得到的明確回復是澳門特區護照無需簽證。作為澳門特區護照的主管機關，你們將過時、錯誤的資訊放在網上，誤導市民。	1
	5. 希望簡化手續的办理流程，縮短取證時間，增加便於非本地人員辦理手續的電子服務。(辦理刑事紀錄證明書)	1
	6. 持前往港澳通行證首次辦證的所需文件加上：已婚者須帶上結婚證書原件。	1
B. 籌號及輪候時間	1. 預約時間與等待的時間不相符。	1
	2. 藍卡持有者未能在一戶通上預約時間，可以提示使用微信公眾號，而不是去到現場才知道有其他管道預約；中華廣場現場沒有叫號系統會容易過號。	1

	意見	人次
C. 大堂 指示、顯示屏及環境	1. 查詢熱線長期繁忙，希望能增設熱線或查詢人員回應。	1
	2. 電話聯不到職員。	1
	3. 電話查詢職員對流程資訊不清晰。	1
	4. 指示可以更清晰。(沒有詳細說明)	1
	5. 希望能有熱水供應。	1
	6. 冷氣很足，有點冷。	1
	7. 預約櫃台服務時間選擇少。	1

	意見	人次
D. 電子 服務 及自 助服 務機	1. 一戶通未完全整合。(網上辦理個人資料證明書)	1
	2. 關閘的自助機用不了，快修。	1
	3. 網上辦理行為紙，選擇了加快，明明這是兩個工作天，出來的短訊是五天才有，不選擇加快也是五天，這樣收費不合理。	1
	4. e-道多次壞機。(當事人大約於 6 月 19 日前往黑沙環政府綜合服務大樓使用自助服務機辦理登記 e-道服務)	1
	5. 辦理證件自助機方便，但指紋掃描器不夠敏銳，感應不到女兒的指紋。	1
	6. 自助服務機插卡設計差，好容易拗斷卡。	1

	意見	人次
E. 人員	1. 最近於黑沙灣政府服務大樓自助服務機辦理特區護照，過程簡單，操作亦十分方便，工作人員亦主動幫助。本打算使用已上載一戶通的照片，但因工作人員對於工作流程及機械操作十分熟悉，在我還未來得及表達想使用一戶通照片已完成操作，幸好當天有帶備照片。欣賞工作人員主動幫助，但協助按按鈕前，能否先詢問會否使用自帶照片或一戶通照片。這是唯一的美中不足。	1

	意見	人次
F. 其他	1. 政府部門之間溝通協調能力有待改進。(沒有詳細說明)	1
	2. 可以為行動不便的長者上門換居民證或旅行證,最好能安排中旅社辦理回鄉證就好了!	1

	意見	人次
G. 表揚	1. 櫃檯工作人員勞先生服務好,態度好,有耐性,兩次辦證都是他,服務態度好好!	1
	2. 現在政府部門工作的官員,都是比較有耐性及豐富的知識,真是可以幫到澳門居民,謝謝你們!	1
	3. 員工態度積極,主動提供相關資料,細心詳細解釋各方面資料。	1
	4. 我覺得工作人員主動出來讓等待的申請人提早辦理手續很好,效率也很高,講解清楚,我對整個流程都十分滿意。	1
	5. 有效率。	1
	6. 離澳多年後回來處理證件,貴局給人與時並進、快速且高效。	1
	7. 預約及查詢的同事表現專業,回答到位。	1
	8. 貴局同事見老人家在等候便盡快安排櫃檯,的確可讚。	1
	9. Excelente. Muito satisfeita.	1

5. 對於“普遍意見”的分析及處理

綜合分析

本局是次滿意度調查共收到 33 則意見,當中有 9 則對本局員工態度、服務質素表示讚賞,而其他較為普遍的意見包括:

1. 建議改善程序手續;
2. 反映服務資訊不詳盡;

3. 反映輪候時間長；
4. 對配套設施提出意見；
5. 對人員的指引提出意見；
6. 反映查詢熱線繁忙，建議增加人手；
7. 對自助服務機的軟硬件提出意見；
8. 對一戶通的服務提出意見。

人員服務方面，大部份受訪者持正面態度，表揚員工服務態度良好，主動及專業，只有個別意見反映員工提供的資訊不全面。

環境及配套設施方面，有受訪者反映查詢熱線繁忙，建議增加人手；亦有受訪者反映冷氣太凍及建議增加熱水供應；以及反映大堂沒有廣播叫號，容易錯過籌號。

程序手續方面，有受訪者建議簡化手續办理流程、反映回覆申請進度緩慢，以及大堂辦理手續輪候時間長，亦有建議增加預約領證服務。

服務資訊方面，部份受訪者反映資訊不足。

電子服務方面，多個受訪者反映自助服務機故障、設計不佳，以及建議優化一戶通辦理個人資料證明書的服務。

服務整合方面，有受訪者建議加強跨部門的溝通。

受訪者沒有就服務保證和績效信息方面給予意見。

跟進措施

對於受訪者關注配套設施方面的意見，反映本局服務熱線繁忙，在一般情況下，本局會安排專責人員接聽市民的查詢電話和回覆市民的留言。倘出現線路繁忙電話未能接通，市民可進入電話系統以知悉需要等候的人數，或選擇留言及提供本地聯絡電話。本局會即日回覆市民於辦公時間內的留言，而非辦公時間的留言，則會於下一個工作日回覆。就此情況，本局已採取措施，適時調配人手，以縮短市民等候接聽的時間。

另外，對於經常有受訪者反映於中華廣場一樓辦事處錯過籌號的情況，本局於 2024 年 6 月製作“微信綁定籌號”圖文包，提示居民如何啟動微信叫籌功能，本局將繼續適時向公眾宣傳，以減少錯過叫號的情況。

6. 改善措施及建議

是次滿意度調查的滿意度和市民的意見，均反映受訪者普遍滿意本局的整體服務，而受訪者較關注的問題是程序手續和電子服務。

程序手續方面，有受訪者建議簡化非本地人員辦理刑事紀錄證明書的流程，縮短取證時間及增設相關的電子服務。由於刑事紀錄證明書的申請需對非澳門居民的申請人的身份進行核實，亦需印取指模，故現階段未能提供電子申請服務，本局將持續研究向非澳門居民提供電子申請服務的可行性。根據第 27/96/M 號法令第三十條規定，刑事紀錄證明書普通申請得在十日內發出，而本局一般已縮短至五個工作天發出。為了進一步提升服務質素，通過流程優化，現時對於符合資格的申請人可以即日發出刑事紀錄證明書，此類別的申請人在申請時系統會自動識別，申請人無需額外申請加快服務，亦不需繳付加快申請費用。此外，有關回覆申請進度緩慢的意見，本局已調配人手加快處理相關申請。

電子服務方面，有受訪者反映使用自助服務機辦理預先登記使用香港 e-道服務時，出現多次機件故障的情況，在今年六月初起，預先登記使用香港 e-道服務改為在七個政府 24 小時自助服務中心的自助辦證機提供服務，推出初期出現不穩定的情況，其後已逐步修正。另外，本局已推出新款多功能自助服務機，在軟硬件上作出多方面升級，以支援更多部門服務及滿足不同技術要求，其中包括增設二維碼閱讀器讀取“電子身份”、“一戶通”我的照片及其他電子證明；加大顯示屏幕；更新相機鏡頭和指模掃描器等，以提升人臉識別技術，更準確和快速辨識身份；程式介面及操作流程亦作出簡化，並特設關愛模式供有需要人士使用。本局將持續收集使用者的意見，以優化自助服務機的軟硬件。

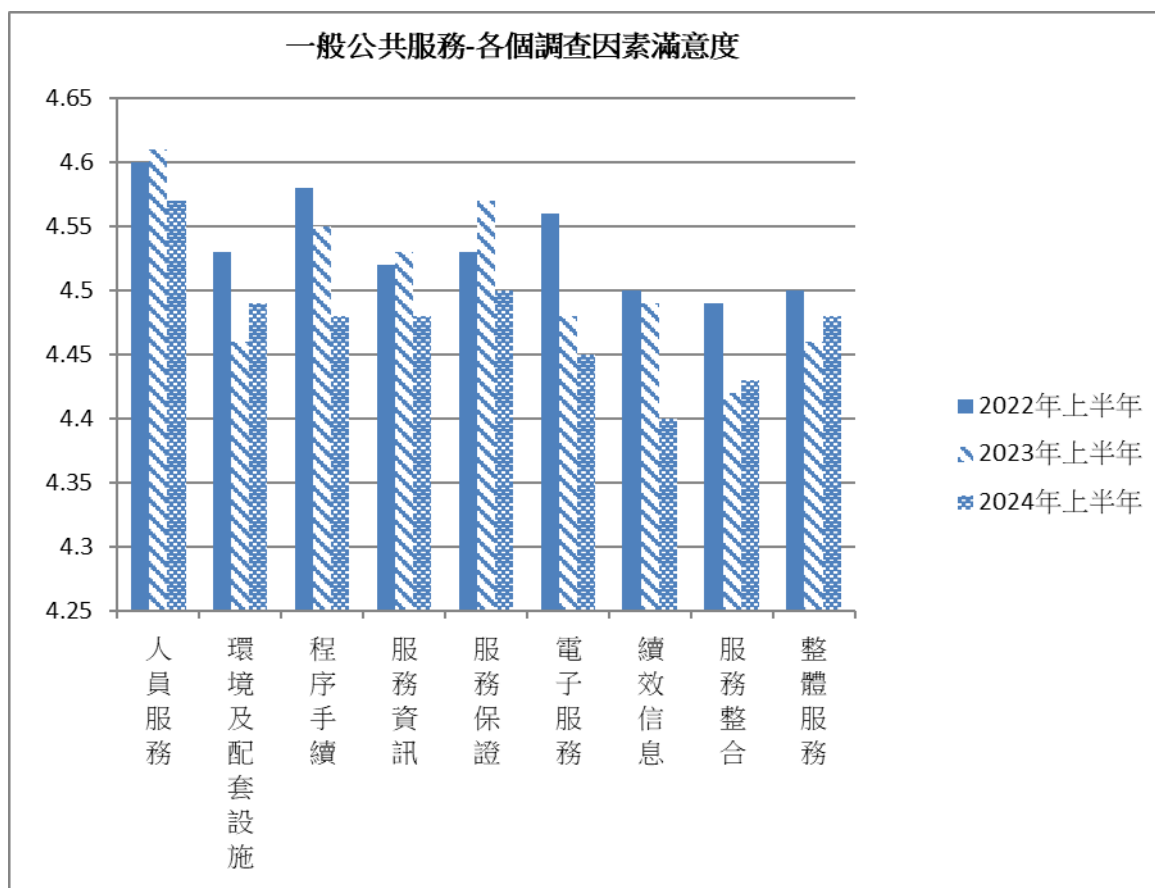
7. 滿意度調查趨勢分析

7.1 一般公共服務

		2022 年上半年		2023 年上半年		2024 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	4.60	4.60	4.59	4.61	4.56	4.57
	專業程度	4.60		---		---	
	儀表外觀	4.59		---		---	
	服務態度	4.61		4.63		4.57	
環境及 配套 設施	方便程度	4.62	4.53	4.49	4.46	4.49	4.49
	環境舒適度	4.56		---		---	
	場所硬件及配套	4.49		4.46		4.46	
	清晰指示	4.45		---		---	
	場所配套	4.52		---		---	
	場所安全性	4.58		---		---	
	場所支援性措施	4.50		4.43		4.50	
程序 手續	流程順暢	4.53	4.58	---	4.55	---	4.48
	服務效率	4.56		4.55		4.49	
	手續便利性	4.60		4.55		4.46	
	公平性	4.65		---		---	
服務 資訊	足夠性	4.42	4.52	---	4.53	---	4.48
	資訊的便捷性	4.46		4.49		4.45	
	資訊的準確性	4.53		4.56		4.49	
	資訊的詳實性	4.54		4.53		4.50	
	資料的保密性	4.64		---		---	
服務 保證	服務承諾全面性	4.54	4.53	4.56	4.57	4.50	4.50
	服務承諾指標明確性	4.54		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.56		4.57		4.51	
	表達意見的渠道	4.49		---		---	

調查因素	分項內容	2022 年上半年		2023 年上半年		2024 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	4.64	4.56	---	4.48	---	4.45
	電子服務易用性	4.59		4.49		4.43	
	電子服務安全性	4.59		4.53		4.48	
	電子服務足夠性	4.52		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.45		4.43		4.45	
績效信息	信息內容的足夠性	4.52	4.50	4.49	4.49	4.44	4.40
	信息發放的渠道	4.51		4.49		4.37	
	指標清晰度	4.47		---		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.49	4.49	4.42	4.42	4.43	4.43
整體服務	整體服務滿意度	4.50	4.50	4.46	4.46	4.48	4.48

調查因素	2022 年上半年	2023 年上半年	2024 年上半年	2024 年與 2022 年同期比較	2024 年與 2023 年同期比較
人員服務	4.60	4.61	4.57	-0.03	-0.04
環境及配套設施	4.53	4.46	4.49	-0.04	+0.03
程序手續	4.58	4.55	4.48	-0.1	-0.07
服務資訊	4.52	4.53	4.48	-0.04	-0.05
服務保證	4.53	4.57	4.5	-0.03	-0.07
電子服務	4.56	4.48	4.45	-0.11	-0.03
績效信息	4.50	4.49	4.40	-0.1	-0.09
服務整合	4.49	4.42	4.43	-0.06	+0.01
整體服務	4.50	4.46	4.48	-0.02	+0.02



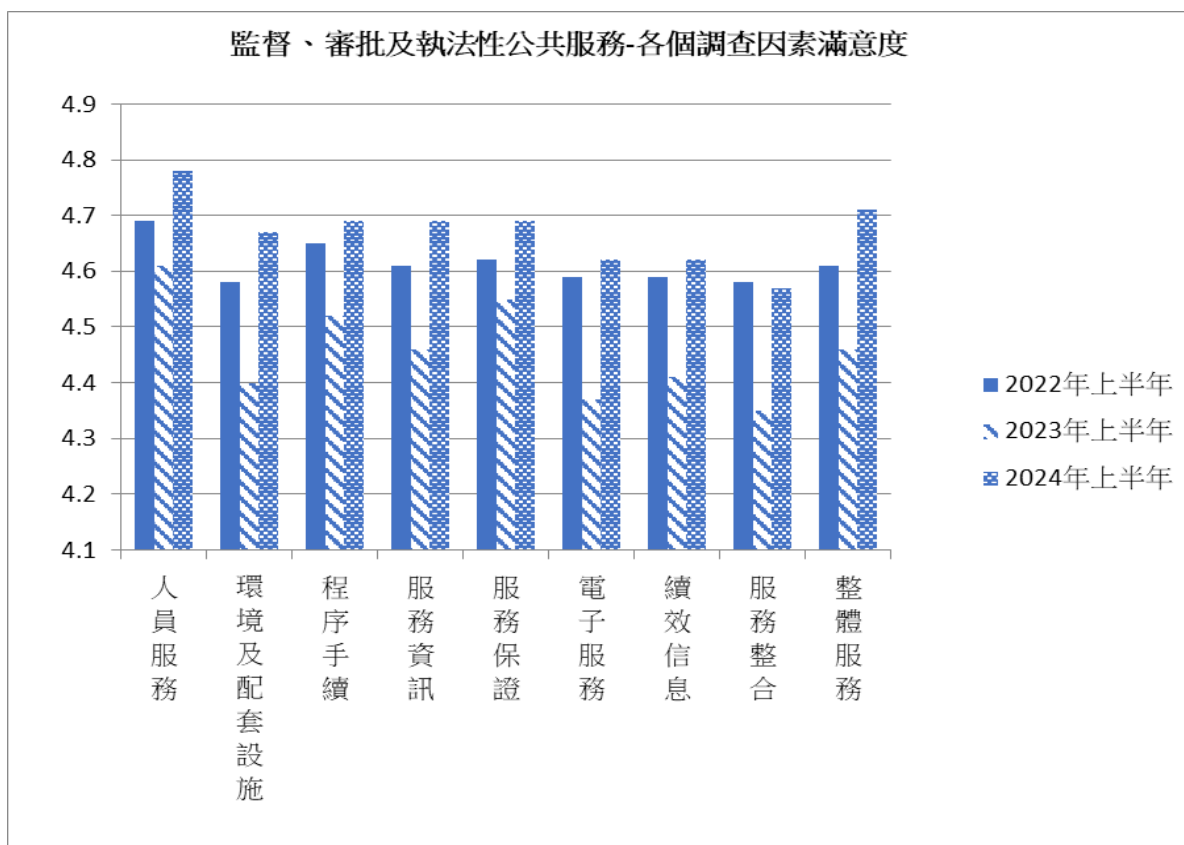
一般公共服務方面，2024 年與 2023 年同期比較，“環境及配套设施”、“服務整合”及“整體服務”均有上升，分別上升了 0.03 分、0.01 分及 0.02 分，其餘因素有輕微的下跌；與 2022 年同期對比，所有服務因素均下跌，其中“電子服務”錄得達 0.11% 的跌幅，但其滿意度為 4.45 分，屬理想水平。整體而言，市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

7.2 監督、審批及執法性公共服務

		2022 年上半年		2023 年上半年		2024 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	4.66	4.69	4.58	4.61	4.79	4.78
	專業程度	4.69		---		---	
	儀表外觀	4.70		---		---	
	服務態度	4.70		4.64		4.78	
環境及 配套 設施	方便程度	4.62	4.58	4.48	4.40	4.71	4.67
	環境舒適度	4.62		---		---	
	場所硬件及配套	4.54		4.36		4.63	
	清晰指示	4.53		---		---	
	場所配套	4.53		---		---	
	場所安全性	4.65		---		---	
	場所支援性措施	4.55		4.36		4.66	
程序 手續	流程順暢	4.63	4.65	---	4.52	---	4.69
	服務效率	4.59		4.51		4.69	
	手續便利性	4.66		4.52		4.69	
	公平性	4.71		---		---	
服務 資訊	足夠性	4.57	4.61	---	4.46	---	4.69
	資訊的便捷性	4.58		4.43		4.67	
	資訊的準確性	4.61		4.49		4.71	
	資訊的詳實性	4.61		4.45		4.70	
	資料的保密性	4.71		---		---	
服務 保證	服務承諾全面性	4.64	4.62	4.54	4.55	4.69	4.69
	服務承諾指標明確性	4.63		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.65		4.56		4.69	
	表達意見的渠道	4.55		---		---	

		2022 年上半年		2023 年上半年		2024 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	4.68	4.59	---	4.37	---	4.62
	電子服務易用性	4.65		4.37		4.61	
	電子服務安全性	4.62		4.41		4.64	
	電子服務足夠性	4.51		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.50		4.34		4.60	
績效 信息	信息內容的足夠性	4.60	4.59	4.42	4.41	4.64	4.62
	信息發放的渠道	4.58		4.40		4.60	
	指標清晰度	4.59		---		---	
服務 整合	跨部門程序優化	4.58	4.58	4.35	4.35	4.57	4.57
整體 服務	整體服務滿意度	4.61	4.61	4.46	4.46	4.71	4.71

調查因素	2022 年上半年	2023 年上半年	2024 年上半年	2024 年與 2022 年同期比較	2024 年與 2023 年同期比較
人員服務	4.69	4.61	4.78	+0.09	+0.17
環境及配套設施	4.58	4.40	4.67	+0.09	+0.27
程序手續	4.65	4.52	4.69	+0.04	+0.17
服務資訊	4.61	4.46	4.69	+0.08	+0.23
服務保證	4.62	4.55	4.69	+0.07	+0.14
電子服務	4.59	4.37	4.62	+0.03	+0.25
績效信息	4.59	4.41	4.62	+0.03	+0.21
服務整合	4.58	4.35	4.57	-0.01	+0.22
整體服務	4.46	-0.18	4.71	+0.1	+0.25



監督、審批及執法性公共服務方面，2024 年與 2023 年同期比較，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.14 至 0.27 分。其中“環境及配套设施”升幅最大，上升了 0.27 分，顯示市民對環境及配套设施的滿意度有所提升，其次是“整體服務”，達 0.25 分；與 2022 年同期對比，“服務整合”的服務因素有輕微下跌，下跌了 0.01 分，其餘服務因素均有升幅。整體而言，市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到十分滿意。

8. 總結

是次滿意度調查共收回 715 份問卷，有效問卷為 715 份，其中一般公共服務收到 289 份，佔 40.42%；監督、審批及執法性公共服務收到 426 份，佔 59.58%。

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 4.71

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，極優化各項流程，為市民提供優質的服務。

完