

身份證明局

2024 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。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 7 月 1 日至 12 月 31 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	373	373	0
機構	0	0	0
總計	373	373	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	373	373	0
總計	373	373	0

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	85	85	0
監督、審批及執法性 公共服務	288	288	0
總計	373	373	0

本次調查收集的問卷數目共有 373 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 85 份；監督、審批及執法性公共服務少於 383 份，為 288 份。另，是次沒有收到特定機構填寫的問卷。

3.1.2 受訪者統計

性別	男性	女性
個案	160	213
百分比	42.9%	57.1%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	77	230	66
百分比	20.64%	61.66%	17.69%

教育程度	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	3	7	79	50	234
百分比	0.8%	1.88%	21.18%	13.4%	62.73%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	255	78	24	16
百分比	68.36%	20.91%	6.43%	4.29%

逗留時間	30 分鐘以下	31 分鐘~1 小時	1~2 小時	2 小時以上	不適用
個案	212	137	17	6	1
百分比	56.84%	36.73%	4.56%	1.61%	0.27%

性別方面：在 373 名受訪者中，男性有 160 人，女性有 213 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 42.9%及 57.1%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 230 人佔 61.66%；其次是 18-30 歲以上有 77 人佔 20.64%；51 歲有 66 人佔 17.69%。

教育程度方面：受訪者的教育程度整體而言，大學或以上程度有 234 人，佔 62.73%，其次中學程度有 79 人，佔 21.18%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 255 人，佔 68.36%。

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 212 人佔 56.84%。

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	4.71	4.70	0.90
	服務態度		4.72	0.83
環境及配套設施	方便程度	4.62	4.70	0.82
	場所硬件及配套		4.61	0.90
	場所支援措施		4.54	1.03
程序手續	服務效率	4.60	4.61	1.07
	手續便捷性		4.58	1.06
服務資訊	資訊的便捷性	4.55	4.55	1.08
	資訊的準確性		4.55	1.09
	資訊的詳實性		4.56	1.07
服務保證	服務承諾全面性	4.67	4.69	0.85
	服務承諾指標滿意度		4.65	0.94
電子服務	電子服務易用性	4.60	4.66	0.90
	電子服務安全性		4.60	0.99
	電子服務覆蓋度		4.55	1.08
績效信息	信息內容的足夠度	4.57	4.57	1.06
	信息發放的渠道		4.58	1.01
服務整合	跨部門程序優化	4.62	4.62	0.97
整體服務	整體服務滿意度	4.60	4.60	1.02

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 4.71 分，其中服務主動性為 4.70 分，服務態度為 4.72 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.62 分，其中方便程度為 4.70 分、場所硬件及配套為 4.61 分，場所支援措施為 4.54 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.60 分，其中服務效率為 4.61 分、手續便捷性為 4.58 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.55，其中資訊的便捷性為 4.55 分、資訊的準確性為 4.55 分，資訊的詳實性為 4.56 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.67 分，其中服務承諾全面性為 4.69 分、服務承諾指標滿意度為 4.65 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.60 分，其中電子服務易用性為 4.66 分、電子服務安全性為 4.60 分，電子服務覆蓋度為 4.55 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.57 分，其中信息內容的足夠度為 4.57 分、信息發放的渠道為 4.58 分。

服務整合的滿意度平均數為 4.62 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.62 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	4.77	4.77	0.72
	服務態度		4.77	0.81
環境及配套設施	方便程度	4.71	4.75	0.76
	場所硬件及配套		4.68	0.82
	場所支援措施		4.70	0.82

程序手續	服務效率	4.74	4.74	0.78
	手續便捷性		4.74	0.77
服務資訊	資訊的便捷性	4.69	4.68	0.87
	資訊的準確性		4.71	0.82
	資訊的詳實性		4.69	0.83
服務保證	服務承諾全面性	4.73	4.73	0.81
	服務承諾指標滿意度		4.72	0.84
電子服務	電子服務易用性	4.64	4.62	0.92
	電子服務安全性		4.67	0.82
	電子服務覆蓋度		4.64	0.90
績效信息	信息內容的足夠度	4.64	4.67	0.86
	信息發放的渠道		4.61	0.92
服務整合	跨部門程序優化	4.65	4.65	0.85
整體服務	整體服務滿意度	4.69	4.69	0.84

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 4.77 分，其中服務主動性為 4.77 分，服務態度為 4.77 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.71 分，其中方便程度為 4.75 分、場所硬件及配套為 4.68 分，場所支援措施為 4.70 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.74 分，其中服務效率為 4.74 分、手續便捷性為 4.74 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.69，其中資訊的便捷性為 4.68 分、資訊的準確性為 4.71 分，資訊的詳實性為 4.69 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.73 分，其中服務承諾全面性為 4.73 分、服務承諾指標滿意度為 4.72 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.64 分，其中電子服務易用性為 4.62 分、電子服

務安全性為 4.67 分，電子服務覆蓋度為 4.64 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.64 分，其中信息內容的足夠度為 4.67 分、信息發放的渠道為 4.61 分。

服務整合的滿意度平均數為 4.65 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.65 分。

4. 受訪者意見

	意見	人次
A. 手續	1. 貴局的審核效率真低，令人髮指！明明按照要求本年 9 月向貴局補交資料，結果被告知 10 月中旬才歸檔被接納。足足浪費了一月有餘的時間，然後現在都還在審核！可怕！（沒有說明辦理類別）	1
	2. 身份證續期需時有待改善。	1
	3. 現場影相多幾次選擇會更好。（櫃檯辦理）	1
	4. 自助辦證應採取自助繳費比較好。	1
	5. 不清楚為何不能自助辦理身份證。	1
B. 籌號及輪候時間	1. 網上預約並提前 10 分鐘等候，但等候 20 分鐘，如果時間性更準確會更好！	1
	2. 比預約時間遲了 40 分鐘才能正式開始辦手續，但辦理手續用時不多，工作人員態度友善。除了等候 40 分鐘太久外，其他都是不錯的。希望 貴局能縮短等候時間。	1
	3. 預約 13:12 分，直到 13:40 分都還沒辦理，如果約定的時間無法在那時間執行，那是否用時間去預約是否不適合？	1
	4. 今日需要辦理事務的群眾不少，所以比預約的時間遲了半個小時才等到叫號辦理，希望將來應對不同證件事務可因應流程調整輪候時間，避免一個長時間的辦理而耽誤後面所有籌仔的準時辦理，謝謝聽取意見。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 冷氣太凍，小孩冷到流鼻水，冷氣不必過低。	1

	意見	人次
D. 人員	1. 希望對老人服務，指引做得好點。	1
	2. 需培訓前枱人員了解其業務相關資訊。如我問他婚姻狀態更改有什麼用，是想了解以後哪些手續需要用得上此次更改。他卻只回覆是法例需要，並沒有任何額外資訊。	1

	意見	人次
E. 其他	1. 希望當局會有計劃重新設計身份證明局的網站，現在的網站設計和版面太老舊了，其他政府機構的網站都有翻新過，期待將來會看到網站有新面貌。	2

	意見	人次
F. 表揚	1. 工作人員態度非常友好，整個過程簡單舒適，解釋得也很清楚。	2
	2. 必須讚揚 9 號櫃檯職員，辦理業務快捷，服務周到，解釋詳盡，非常感謝幫忙！	1
	3. 希望可以繼續維持優質的服務，服務中心的工作人員很有耐心的幫助前來辦理業務的市民。	1
	4. 很好，職員很友善及主動幫忙。	8
	5. 櫃檯 5 號窗服務人員態度好！一次辦妥一家人的證件，貼心服務完美體現了政府公職人員的服務質素，值得表揚！	1
	6. 感謝職員等我取警局報失資料，幫助我大忙。	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 28 則意見，當中有 14 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. 反映輪候時間長；
3. 對配套設施提出意見；
4. 對人員的專業程度提出意見；
5. 對本局網站提出意見。

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，主動熱心協助，只有個別意見反映員工提供的指引不足。

環境及配套設施方面，有個別受訪者反映冷氣太凍。

程序手續方面，有受訪者建議提高審批申請的效率，縮短領證時間，以及優化自助辦理的程序。

服務資訊方面，部份受訪者反映資訊不足。

受訪者沒有就服務保證、電子服務、績效信息和服務整合方面給予意見。

跟進措施

有關受訪者關注人員服務的意見，反映對於長者，員工應提供充足的指引，以及回應市民查詢時，須了解市民所需，提供準確的資訊。就此情況，本局已提醒人員接待市民時，應使用禮貌用語及主動提供協助，以及了解市民的查詢，熱心服務。此外，本局將繼續為員工定期開辦接待技巧培訓課程。

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輪候時間。

程序手續方面，有受訪者反映審批程序繁複，多次提交補充文件，建議提高效率。由於受訪者沒有提供辦理服務的類別，以及每個個案均為獨立處理，故未能準確作出回應。然而，本局會留意各類申請的情況，倘出現申請量突增時，將調配人員處理。此外，本局亦不斷檢視行政流程，優化程序，以提升行政效率。有關反映等候輪候時間長的情況，經分析，在七月至十二月調查期間，市民輪候辦理申請的平均時間少於 25 分鐘的達標率為 95% 以上，沒有超出本局的服務承諾標準。本局日後將因應實際情況，靈活調配人手疏導人流。

另，有關建議本局重新設計網頁的意見，經分析，現時本局的官方網頁已使用十多年，相關的設計及網站架設技術已未能配合現今的網絡技術發展，為此，本局將重新購置網站開發服務，以及增加無障礙功能，以供有需要的人士使用。

7. 滿意度調查趨勢分析

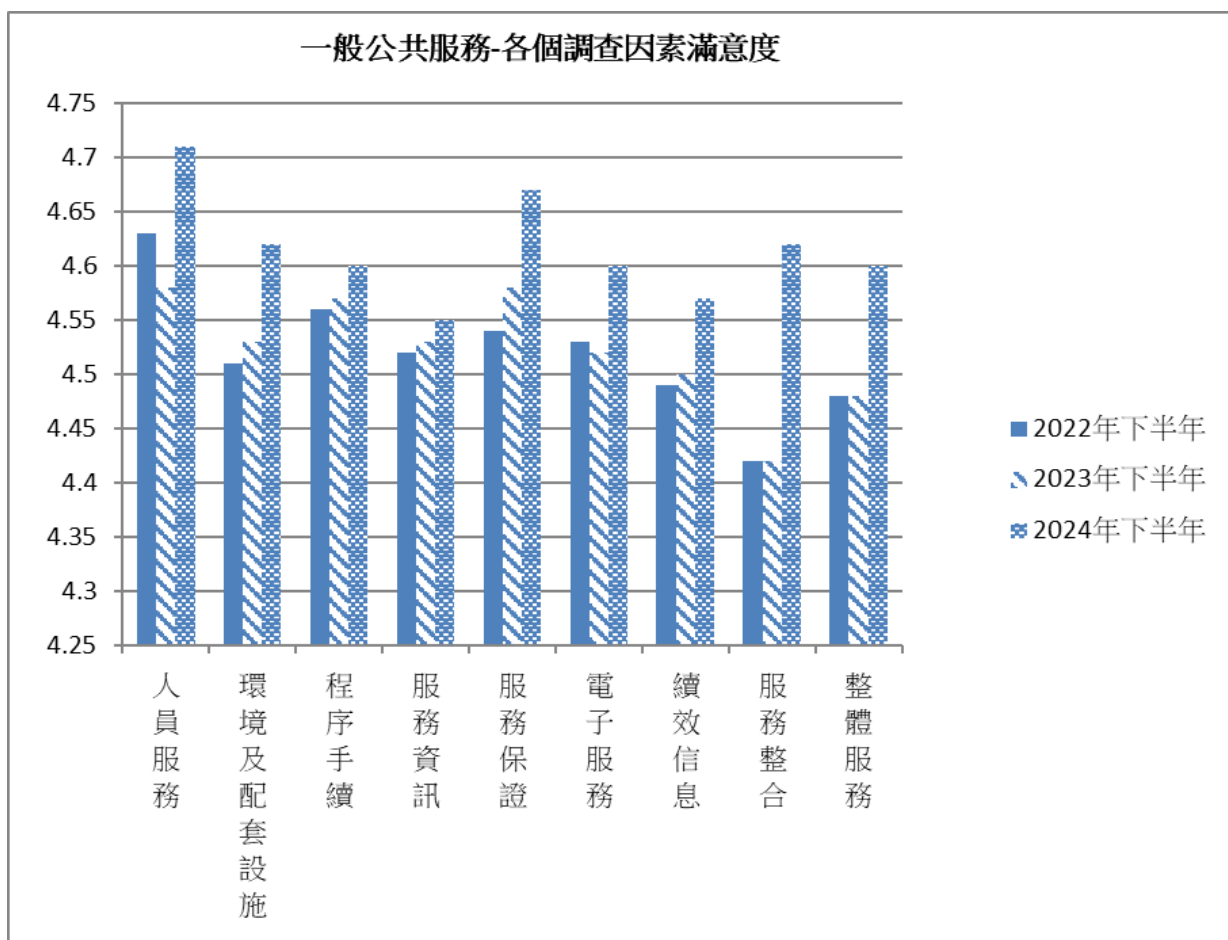
7.1 一般公共服務

		2022 年下半年		2023 年下半年		2024 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	4.63	4.63	4.56	4.58	4.70	4.71
	專業程度	4.62		---			
	儀表外觀	4.60		---			
	服務態度	4.67		4.60		4.72	
環境及 配套 設施	方便程度	4.52	4.51	4.59	4.53	4.70	4.62
	環境舒適度	4.52		---			
	場所硬件及配套	4.44		4.50		4.61	
	清晰指示	4.43		---		---	
	場所配套	4.47		---		---	

	場所安全性	4.62		---		---	
	場所支援性措施	4.50		4.49		4.54	
程序 手續	流程順暢	4.54	4.56	---	4.57	---	4.60
	服務效率	4.53		4.55		4.61	
	手續便利性	4.58		4.58		4.58	
	公平性	4.61		---		---	
服務 資訊	足夠性	4.48	4.52	---	4.53	---	4.55
	資訊的便捷性	4.44		4.51		4.55	
	資訊的準確性	4.52		4.56		4.55	
	資訊的詳實性	4.53		4.53		4.56	
	資料的保密性	4.63		---		---	
服務 保證	服務承諾全面性	4.56	4.54	4.58	4.58	4.69	4.67
	服務承諾指標明確性	4.54		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.60		4.59		4.65	
	表達意見的渠道	4.47		---		---	

調查 因素	分項內容	2022年下半年		2023年下半年		2024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	4.63	4.53	---	4.52	---	4.60
	電子服務易用性	4.58		4.53		4.66	
	電子服務安全性	4.55		4.55		4.60	
	電子服務足夠性	4.44		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.41		4.49		4.55	
績效 信息	信息內容的足夠性	4.49	4.49	4.52	4.50	4.57	4.57
	信息發放的渠道	4.51		4.48		4.58	
	指標清晰度	4.45		---		---	
服務 整合	跨部門程序優化	4.42	4.42	4.42	4.42	4.62	4.62
整體 服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	4.48	4.48	4.60	4.60

調查因素	2022年下半年	2023年下半年	2024年下半年	2024年與2022年 年同期比較	2024年與2023年 年同期比較
人員服務	4.63	4.58	4.71	+0.08	+0.13
環境及配套設施	4.51	4.53	4.62	+0.11	+0.09
程序手續	4.56	4.57	4.60	+0.04	+0.03
服務資訊	4.52	4.53	4.55	+0.03	+0.02
服務保證	4.54	4.58	4.67	+0.13	+0.09
電子服務	4.53	4.52	4.60	+0.07	+0.08
績效信息	4.49	4.50	4.57	+0.08	+0.07
服務整合	4.42	4.42	4.62	+0.20	+0.20
整體服務	4.48	4.48	4.60	+0.12	+0.12



一般公共服務方面，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 0.2% 至 2%，其中服務整合的升幅最大，達 2%，顯示市民對服務整合的滿意度有所提升；其次為人員服務，有 1.3% 的升幅，服務資訊的升幅最少，為 0.2%，但其滿意度為 4.55，屬理想水平。

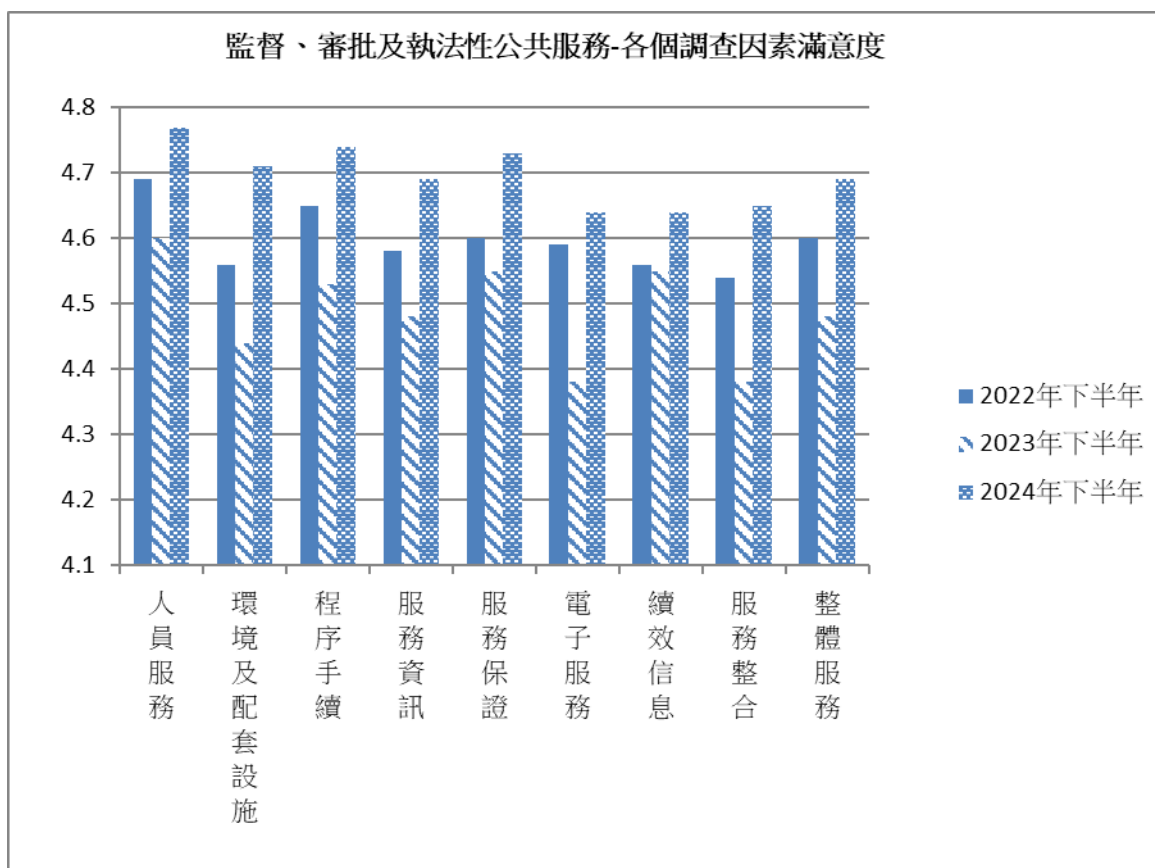
與 2022 年同期對比，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.3% 至 2%，其中服務整合的升幅最大，達 2%，顯示市民對服務整合的滿意度有所提升，其次是服務保證，有 1.3% 的升幅，整體而言，市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

7.2 監督、審批及執法性公共服務

		2022 年下半年		2023 年下半年		2024 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	4.70	4.69	4.57	4.60	4.77	4.77
	專業程度	4.70		---		---	
	儀表外觀	4.67		---		---	
	服務態度	4.71		4.63		4.77	
環境及 配套 設施	方便程度	4.58	4.56	4.52	4.44	4.75	4.71
	環境舒適度	4.57		---		---	
	場所硬件及配套	4.51		4.40		4.68	
	清晰指示	4.51		---		---	
	場所配套	4.53		---		---	
	場所安全性	4.65		---		---	
	場所支援性措施	4.54		4.40		4.70	
程序 手續	流程順暢	4.63	4.65	---	4.53	---	4.74
	服務效率	4.62		4.52		4.74	
	手續便利性	4.67		4.53		4.74	
	公平性	4.68		---		---	
服務 資訊	足夠性	4.53	4.58	---	4.48	---	4.69
	資訊的便捷性	4.53		4.46		4.68	
	資訊的準確性	4.58		4.50		4.71	
	資訊的詳實性	4.59		4.47		4.69	
	資料的保密性	4.69		---		---	

		2022年下半年		2023年下半年		2024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 保證	服務承諾全面性	4.63	4.60	4.54	4.55	4.73	4.73
	服務承諾指標明確性	4.61		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.64		4.56		4.72	
	表達意見的渠道	4.52		---		---	
電子 服務	電子服務需要性	4.67	4.59	---	4.38	---	4.64
	電子服務易用性	4.64		4.37		4.62	
	電子服務安全性	4.64		4.41		4.67	
	電子服務足夠性	4.50		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.49		4.37		4.64	
績效 信息	信息內容的足夠性	4.57	4.56	4.46	4.45	4.67	4.64
	信息發放的渠道	4.56		4.45		4.61	
	指標清晰度	4.54		---		---	
服務 整合	跨部門程序優化	4.54	4.54	4.38	4.38	4.65	4.65
整體 服務	整體服務滿意度	4.60	4.60	4.48	4.48	4.69	4.69

調查因素	2022年下半年	2023年下半年	2024年下半年	2024年與2022 年同期比較	2024年與2023 年同期比較
人員服務	4.69	4.60	4.77	+0.08	+0.17
環境及配套設施	4.56	4.44	4.71	+0.15	+0.27
程序手續	4.65	4.53	4.74	+0.09	+0.21
服務資訊	4.58	4.48	4.69	+0.11	+0.21
服務保證	4.60	4.55	4.73	+0.13	+0.18
電子服務	4.59	4.38	4.64	+0.05	+0.26
績效信息	4.56	4.55	4.64	+0.08	+0.09
服務整合	4.54	4.38	4.65	+0.11	+0.27
整體服務	4.60	4.48	4.69	+0.09	+0.21



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 0.9% 至 2.7%。其中環境及配套设施、服務整合的升幅最大，上升了 2.7%，顯示市民對環境及配套设施、服務整合的滿意度有所提升，其次是電子服務，達 2.6%；與 2022 年同期對比，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.5% 至 1.5%。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 373 份問卷，有效問卷為 373 份，其中一般公共服務收到 85 份，佔 22.79%；監督、審批及執法性公共服務收到 288 份，佔 77.21%。

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 4.60 分及 4.69 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