

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	4	0	0	0	4	0
環境及配套設施	0	0	0	1	0	0	0	1
程序手續	0	0	10	0	0	0	10	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	5	2	4	2	0	0	9	4
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	7	0	7	0
小計	5	2	18	3	7	0	30	5
合計	7		21		7		35	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	4	0	4
環境及配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	10	0	10
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	13	0	13
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	5	2	7
合計	0	0	33	2	35

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	3	0	0	0	1
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	4	4	2	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	2	10	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	7	0	0	0
合計	4	9	20	0	0	2

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	5	0	0	0	5	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	3	0	0	0	5	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	2	0	0	1	2
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	6	0	6	0
小計	3	0	8	2	6	0	17	2
合計	3		10		6		19	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	5	0	5
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	2	5
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	3
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	4	6
合計	0	0	13	6	19

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	3	1	1	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	2	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	6	0	0	0
合計	0	6	12	1	0	0

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	0	0	0	5	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	0	2	0	0	0	4	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	8	0	8	0
小計	2	0	10	0	8	0	20	0
合計	2		10		8		20	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	3	0	3
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	0	5
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	4	0	4
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	5	8
合計	0	0	15	5	20

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	3	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	1	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	8	0	0	0
合計	0	7	12	0	0	1

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	2	1	0	0	2	1
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	4	0	0	0	4	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	0	5	1	0	0	7	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	2	0	2	0
小計	2	0	12	2	2	0	16	2
合計	2		14		2		18	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	3	0	3
環境及配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	4	0	4
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	8	0	8
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	2
合計	0	0	18	0	18

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	1	1	1	0	0	0
環境及配套設施	0	1	0	0	0	0
程序手續	0	3	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	7	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	0	0
合計	1	6	11	0	0	0

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	0	0	1	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	6	0	0	0	7	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	3	0	3	0
小計	1	0	8	0	3	0	12	0
合計	1		8		3		12	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	1	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	2	5	7
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	3	3
合計	0		0		4	8	12

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	1	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	1	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	5	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	0	0	0
合計	0	5	5	2	0	0

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	1	1	3	0	0	0	4	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	2	0	0	3	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	7	0	0	0	7	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	4	0	4	0
小計	3	1	11	2	4	0	18	3
合計	4		13		4		21	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	5	0	5
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	5	0	5
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	7	0	7
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	4	0	4
合計	0		0		21	0	21

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	4	1	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	4	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	6	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	4	0	0	0
合計	0	5	15	0	0	1

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	4	1	0	0	4	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	4	1	0	0	4	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	0	3	1	0	0	5	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	2	1	11	3	1	0	14	4
合計	3		14		1		18	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	5	0	5
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	6	0	6
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	6	0	6
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1
合計	0		0		18	0	18

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	3	1	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	3	1	0	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	5	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	7	8	0	0	3

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	4	0	0	0	4	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	3	2	0	0	4	3
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	4	1	0	0	4	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	3	0	3	0
小計	1	1	11	3	3	0	15	4
合計	2		14		3		19	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	4	0	4
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	7	0	7
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	5	0	5
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	3	0	3
合計	0		0		19	0	19

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	1	1	1	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	3	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	3	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	0	0	0
合計	2	6	9	0	0	2

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	1	0	0	0	0	0	1	0
程序手續	1	0	13	1	0	0	14	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	0	0	1	0	0	2	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	2	0	2	0
小計	4	0	15	2	2	0	21	2
合計	4		17		2		23	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	2	0	2
環境及配套設施	0	0	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	0	0	15	0	15
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	3	0	3
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	2	0	2
合計	0		0		23	0	23

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	2	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	1	0	0
程序手續	3	6	3	0	0	3
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	0	0
合計	4	8	7	1	0	3

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	8	0	0	0	8	0
服務資訊	1	0	0	1	0	0	1	1
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	3	0	0	0	0	0	3	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	4	0	4	0
小計	4	0	11	1	4	0	19	1
合計	4		12		4		20	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	3	0	3
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	8	0	8
服務資訊	0	0	0	0	2	0	2
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	3	0	3
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	4	0	4
合計	0		0		20	0	20

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	3	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	5	0	1	0	0
服務資訊	0	1	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	1	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	4	0	0	0
合計	2	7	9	1	0	1

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	0	0	2	0	0	0	2	0
程序手續	0	0	5	0	0	0	5	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	1	1	0	0	2	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	10	0	10	0
小計	1	0	10	1	10	0	21	1
合計	1		11		10		22	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	2	0	2
環境及配套設施	0	0	0	0	2	0	2
程序手續	0	0	0	0	3	2	5
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	1	2	3
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	9	1	10
合計	0		0		17	5	22

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	2	0	0	0	0
環境及配套設施	0	1	0	1	0	0
程序手續	0	4	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	10	0	0	0
合計	0	7	14	1	0	0

**身份證明局**  
**《建議、投訴及異議個案處理統計總表》**  
**2024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
人員服務	0	0	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	3	0	3	0
小計	0	0	5	0	3	0	8	0
合計	0		5		3		8	

**《處理進度統計表》**

類別	因匿名而銷毀		無法處理		處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	3	0	3
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	3	0	3
合計	0		0		8	0	8

**《接收方式統計表》**

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	1	1	0	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	3	0	0	0
合計	1	2	4	0	0	1