身份證明局
2025 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: 2025 年 1 月 1 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 384 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 整體收回問卷數量分佈

受訪者類別	收回問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	**959**	**959**	**0**
機構	**3**	**3**	**0**
總計	**962**	**962**	**0**

調查方式	收回問卷數	有效問卷	無效問卷
紙本	**0**	**0**	**0**
網頁	**962**	**962**	**0**
總計	**962**	**962**	**0**

服務類別	收回問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	**243**	**243**	**0**
監督、審批及執法性公共服務	**719**	**719**	**0**
總計	**962**	**962**	**0**

本次調查收集的問卷數目共有 962 份，由於全部問卷以電子方式收集，故沒有無效的問卷，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 243 份。

3.1.2 受訪者統計

性別	男性	女性
個案	380	582
百分比	39.5%	60.5%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	247	434	281
百分比	25.68%	45.11%	29.21%

教育程度	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	34	120	338	133	337
百分比	3.53%	12.47%	35.14%	13.83%	35.03%

近六個月到本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	695	195	39	33
百分比	72.25%	20.27%	4.05%	3.43%

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	842	100	10	7	3
百分比	87.53%	10.4%	1.04%	0.73%	0.31%

性別方面：在 962 名受訪者中，男性有 380 人，女性有 582 人，男性的受訪者佔 39.5%，女性的受訪者佔 60.5%，顯示女性受訪者較多。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 434 人佔 45.11%；其次是 51 歲以上有 281 人佔 29.21%；18-30 歲有 247 人佔 25.68%。

教育程度方面：受訪者的教育程度整體而言，中學程度有 338 人，佔 35.14%，其次大學或以上程度有 337 人，佔 35.03%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 695 人，佔 72.25%。

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 842 人佔 87.53%。

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	4.54	4.55	0.91
	服務態度		4.54	0.91
環境及配套設施	方便程度	4.51	4.51	0.91
	場所硬件及配套		4.51	0.94
	場所支援措施		4.53	0.93
程序手續	服務效率	4.58	4.58	0.86
	手續便捷性		4.59	0.84
服務資訊	資訊的便捷性	4.59	4.55	0.88
	資訊的準確性		4.60	0.83
	資訊的詳實性		4.62	0.78
服務保證	服務承諾全面性	4.63	4.63	0.79
	服務承諾指標滿意度		4.64	0.76
電子服務	電子服務易用性	4.46	4.45	0.99
	電子服務安全性		4.44	1.06
	電子服務覆蓋度		4.48	0.98
績效信息	信息內容的足夠度	4.51	4.52	0.93
	信息發放的渠道		4.51	0.92
服務整合	跨部門程序優化	4.52	4.52	0.93
整體服務	整體服務滿意度	4.59	4.59	0.78

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 4.54 分，其中服務主動性為 4.55 分，服務態度為 4.54 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.51 分，其中方便程度為 4.51 分、場所硬件及配套為 4.51 分，場所支援措施為 4.53 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.58 分，其中服務效率為 4.58 分、手續便捷性為 4.59 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.59，其中資訊的便捷性為 4.55 分、資訊的準確性為 4.60 分，資訊的詳實性為 4.62 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.63 分，其中服務承諾全面性為 4.63 分、服務承諾指標滿意度為 4.64 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.46 分，其中電子服務易用性為 4.45 分、電子服務安全性為 4.44 分，電子服務覆蓋度為 4.48 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.51 分，其中信息內容的足夠度為 4.52 分、信息發放的渠道為 4.51 分。

服務整合的滿意度平均數為 4.52 分，其中跨部門程序優化的滿意度為 4.52 分，至於整體服務的滿意度平均數為 4.59 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	4.68	4.68	0.73
	服務態度		4.68	0.72
環境及配套設施	方便程度	4.63	4.63	0.77
	場所硬件及配套		4.65	0.73
	場所支援措施		4.62	0.77

程序手續	服務效率	4.69	4.69	0.70
	手續便捷性		4.69	0.70
服務資訊	資訊的便捷性	4.65	4.64	0.78
	資訊的準確性		4.65	0.78
	資訊的詳實性		4.67	0.74
服務保證	服務承諾全面性	4.68	4.67	0.71
	服務承諾指標滿意度		4.70	0.69
電子服務	電子服務易用性	4.57	4.55	0.89
	電子服務安全性		4.58	0.85
	電子服務覆蓋度		4.59	0.81
績效信息	信息內容的足夠度	4.61	4.61	0.84
	信息發放的渠道		4.61	0.82
服務整合	跨部門程序優化	4.61	4.61	0.81
整體服務	整體服務滿意度	4.70	4.70	0.68

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 4.68 分，其中服務主動性為 4.68 分，服務態度為 4.68 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.63 分，其中方便程度為 4.63 分、場所硬件及配套為 4.65 分，場所支援措施為 4.62 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 4.65，其中資訊的便捷性為 4.64 分、資訊的準確性為 4.65 分，資訊的詳實性為 4.67 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.68 分，其中服務承諾全面性為 4.67 分、服務承諾指標滿意度為 4.70 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.57 分，其中電子服務易用性為 4.55 分、電子服務安全性為 4.58 分，電子服務覆蓋度為 4.59 分。

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

服務整合的滿意度平均數為 4.61 分，其中跨部門程序優化的滿意度為 4.61 分，至於整體服務的滿意度平均數為 4.70 分。

4. 受訪者意見

	意見	人次
A. 手續	1. 於 12 月 19 日自助辦理身份證申請，至 12 月 27 日才顯示開始辦理，到底是澳門政府人員假期多，還是效率慢? 局方的承諾是普通申請 15 個工作天可領證，但事實上政府的工作天有特定的計算方式。 2. 更新個人資料，處理死亡證明手續需要跨部門麻煩。 3. 建議政府跨部門協作，提供一站式服務辦理手續。	1 1 2
B. 籌號及輪候時間	1. 叫號指引不清晰。 2. 希望職員能更快接聽熱線電話，每次致電查詢撥打超過十分鐘。	1 1
C. 電子服務及自助服務機	1. 一戶通頁面不夠簡潔，更新太快。(沒有具體說明) 2. 希望自助機增加其他輸入法。	1 1
D. 人員	1. 服務態度差。	1

	意見	人次
E. 其他	1. 網站資訊不準確，不夠清晰。（辦理類別：居民身份證） 2. 短訊不夠清晰。 3. 希望身份證正面設計可以將正上方字眼放在背後。 4. 中華廣場樓下的照相館太貴了。	1 1 1 1
F. 表揚	1. 服務非常好、人員態度親切。 2. 十分滿意。 3. 大門口接待的人員很好，網上預約了 11:24，但 10:58 早了前來，職員主動帶到櫃檯詢問可否提前時間辦理，服務非常好。	4 1 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 19 則意見，當中有 6 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. 對籌號指引及查詢熱線服務提出意見；
3. 對一戶通介面及自助服務機的系統提出意見；
4. 反映本局人員的服務態度；
5. 對本局的服務資訊提出意見；
6. 對居民身份證的設計提出建議；
7. 建議個別攝影商戶調低收費。

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服務態度不佳的情況。

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

者反映大堂叫號指引不清晰。

程序手續方面，有個別受訪者反映因政府公眾假期多，以致影響領取居民身份證的時間。

服務資訊方面，有受訪者反映資訊不清晰。

電子服務方面，有受訪者建議增加自助服務機的輸入法，以及優化一戶通介面。

服務整合方面，有受訪者希望政府部門之間能夠加強合作，在跨部門合作下，減少市民多次往返不同部門的情況，加強資料互聯。

其他意見，有受訪者建議居民身份證上的“澳門永久性居民身份證”及“澳門非永久性居民身份證”字句，放在身份證的另一面；以及建議個別攝影商戶調低收費。

受訪者沒有就服務保證及績效信息給予意見。

跟進措施

有關受訪者關注人員服務態度的意見，本局持續為職員提供各項接待技巧的培訓課程，提醒職員注意服務態度，保持熱心及耐心。今年，本局將為職員舉辦相關舒壓及情緒管理的專題講座，從而提升個人效率及工作團隊士氣。

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，建議加派職員接聽來電。一般情況下，倘出現線路繁忙電話未能接通到本局職員，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。由於屬個別意見，本局將持續留意情況，適時作出人員調配。

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服務整合。

服務整合方面，有受訪者反映申報親屬死亡的手續繁複，需來回政府部門處

理，隨著《修改〈民事登記法典〉》法律已於 2024 年生效，公共部門資料互聯互通，倘居民身份證持有人如在澳門死亡，親屬已無須為當事人辦理申報死亡的手續。本局將持續透過多種方式宣傳，製作圖文包、微信貼文等，使居民便利地取得相關服務資訊。

有關特區政府跨部門合作方面，本局持續與其他政府部門合作，共同推出多項便民措施，如增加辦證服務時間、整合聯絡資料更新，及利用多功能自助服務機提供更廣泛的服務，以提升公共服務效率和便利性。於今年 2 月，設於三盞燈綜合大樓的政府 24 小時自助服務中心已正式啟用，提供身份證明、社會福利、稅務查詢、市政服務、選民登記、交通出行及出入境等 12 個政府部門的服務，方便區內居民於任何時間自助申領證件及辦理所需服務。

目前，全澳共有 8 個政府 24 小時自助服務中心，另於橫琴政務服務中心設有澳門政務自助服務專區與“澳門新街坊”的澳門政務 24 小時自助服務中心，方便身處橫琴的澳門居民跨境辦事，達致證件“通辦、通取”，便利民生。本局將持續與其他政府部門合作，共同優化公共服務，加強數據聯通，提高服務效率，以達致便利民生辦理服務。

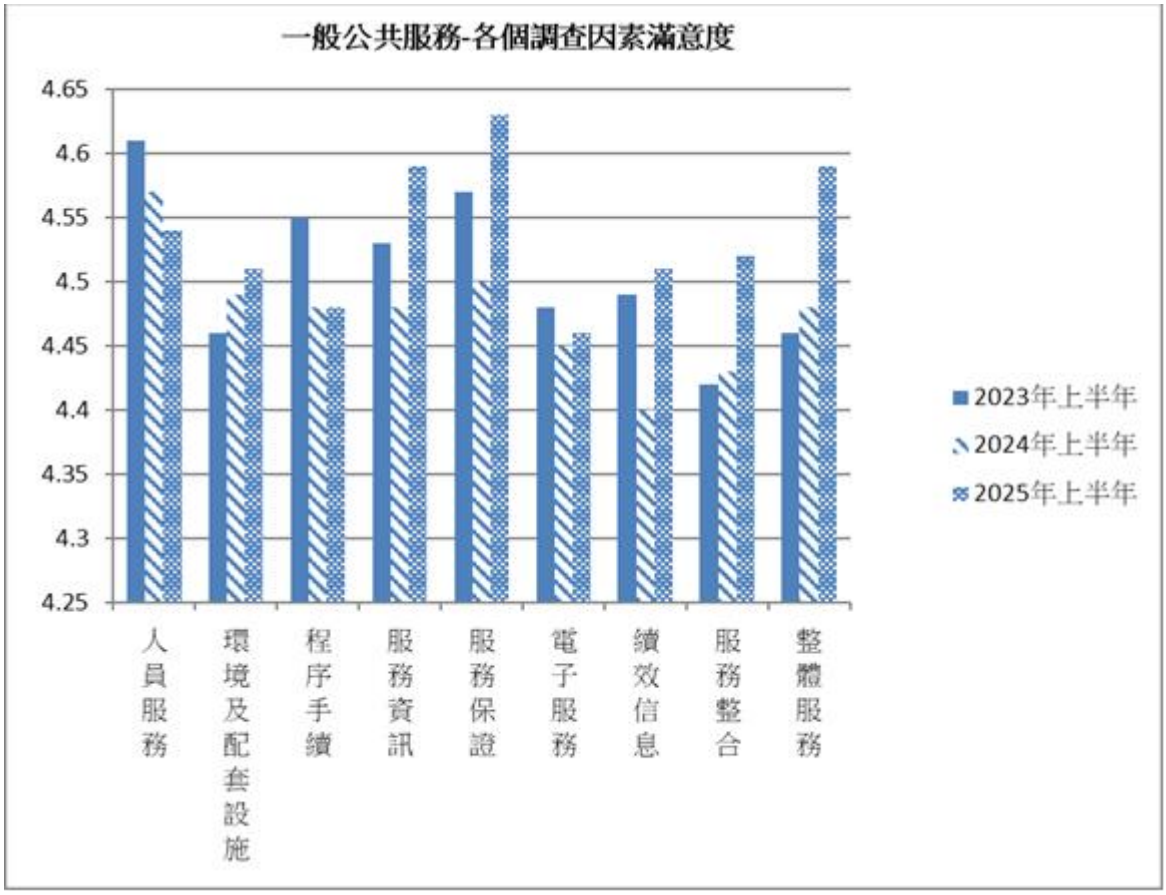
7. 滿意度調查趨勢分析

7.1 一般公共服務

		2023 年上半年		2024 年上半年		2025 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	4.59	4.61	4.56	4.57	4.55	4.54
	專業程度	---		---		---	
	儀表外觀	---		---		---	
	服務態度	4.63		4.57		4.54	
環境及配套設施	方便程度	4.49	4.46	4.49	4.49	4.51	4.51
	環境舒適度	---		---		---	
	場所硬件及配套	4.46		4.46		4.51	
	清晰指示	---		---		---	
	場所配套	---		---		---	
	場所安全性	---		---		---	
	場所支援性措施	4.43		4.50		4.53	
	流程順暢	---	4.55	---	4.48	---	4.58

程序手續	服務效率	4.55		4.49		4.58	
	手續便利性	4.55		4.46		4.59	
	公平性	---		---		---	
服務資訊	足夠性	---	4.53	---	4.48	---	4.59
	資訊的便捷性	4.49		4.45		4.55	
	資訊的準確性	4.56		4.49		4.60	
	資訊的詳實性	4.53		4.50		4.62	
	資料的保密性	---		---		---	
服務保證	服務承諾全面性	4.56	4.57	4.50	4.50	4.63	4.63
	服務承諾指標明確性	---		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.57		4.51		4.64	
	表達意見的渠道	---		---		---	
電子服務	電子服務需要性	---	4.48	---	4.45	---	4.46
	電子服務易用性	4.49		4.43		4.45	
	電子服務安全性	4.53		4.48		4.44	
	電子服務足夠性	---		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.43		4.45		4.48	
績效信息	信息內容的足夠性	4.49	4.49	4.44	4.40	4.52	4.51
	信息發放的渠道	4.49		4.37		4.51	
	指標清晰度	---		---		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.42	4.42	4.43	4.43	4.52	4.52
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	4.48	4.48	4.59	4.59

調查因素	2023 年上半年	2024 年上半年	2025 年上半年	2025 年與 2023 年同期比較	2025 年與 2024 年同期比較
人員服務	4.61	4.57	4.54	-0.07	-0.03
環境及配套設施	4.46	4.49	4.51	+0.05	+0.02
程序手續	4.55	4.48	4.48	-0.07	0
服務資訊	4.53	4.48	4.59	+0.06	+0.11
服務保證	4.57	4.5	4.63	+0.06	+0.13
電子服務	4.48	4.45	4.46	-0.02	+0.01
績效信息	4.49	4.4	4.51	+0.02	+0.11
服務整合	4.42	4.43	4.52	+0.1	+0.09
整體服務	4.46	4.48	4.59	+0.13	+0.11



一般公共服務方面，2025 年與 2024 年同期比較，大部份的服務因素有上升，其中以服務保證的升幅最大，達 1.3%，顯示市民對本局推行的服務承諾滿意度有所提升；只有人員服務的因素有輕微下跌，為 0.3%，但滿度意屬各因素中最高，達 4.61，屬理想水平。

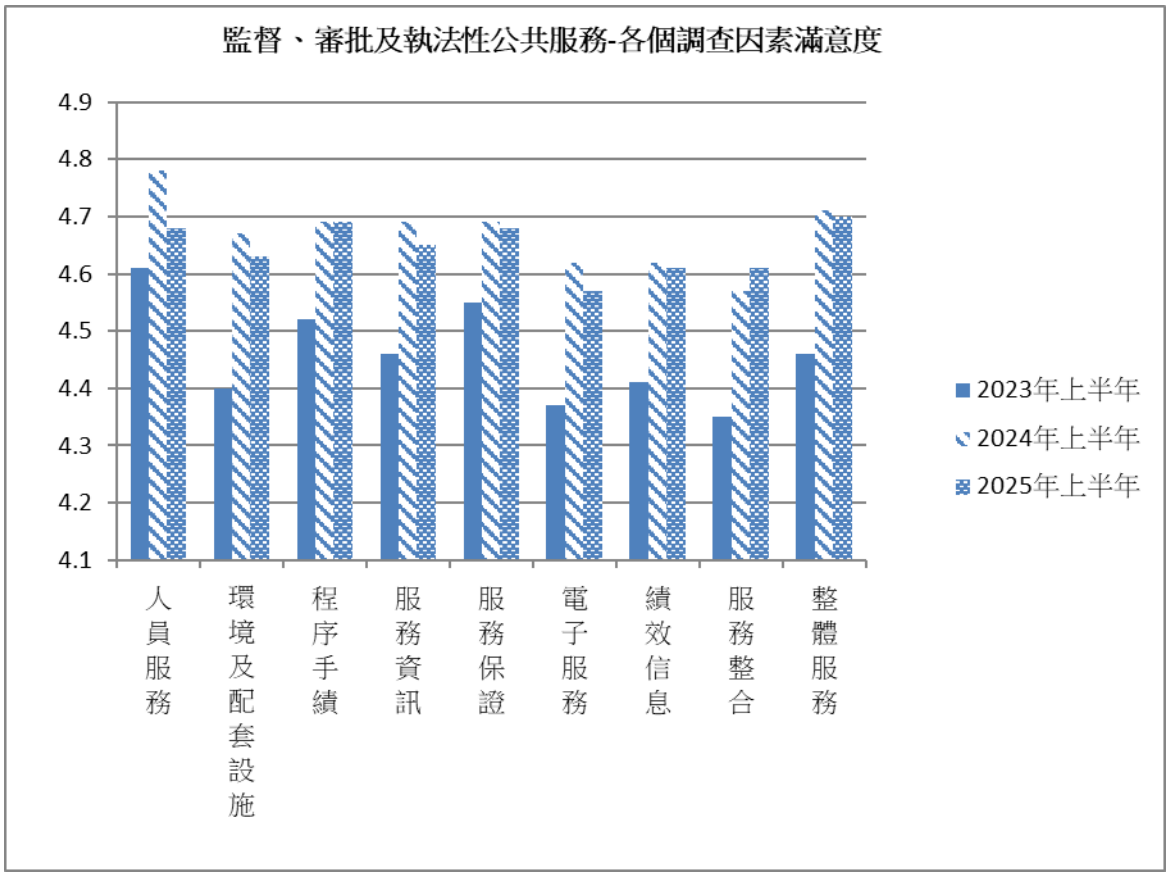
與 2023 年同期對比，環境及配套設施、服務資訊、服務保證、績效信息，服務整合及整體服務的滿意度高於 2023 年，升幅介乎 0.2%至 1.3%，而人員服務、程序手續及電子服務則錄得 0.2%至 0.7%的跌幅。整體而言，市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

7.2 監督、審批及執法性公共服務

		2023 年上半年		2024 年上半年		2025 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	4.58	4.61	4.79	4.78	4.68	4.68
	專業程度	---		---		---	
	儀表外觀	---		---		---	
	服務態度	4.64		4.78		4.68	
環境及配套設施	方便程度	4.48	4.40	4.71	4.67	4.63	4.63
	環境舒適度	---		---		---	
	場所硬件及配套	4.36		4.63		4.65	
	清晰指示	---		---		---	
	場所配套	---		---		---	
	場所安全性	---		---		---	
	場所支援性措施	4.36		4.66		4.62	
程序手續	流程順暢		4.52	---	4.69	---	4.69
	服務效率	4.51		4.69		4.69	
	手續便利性	4.52		4.69		4.69	
	公平性	---		---		---	
服務資訊	足夠性	---	4.46	---	4.69	---	4.65
	資訊的便捷性	4.43		4.67		4.64	
	資訊的準確性	4.49		4.71		4.65	
	資訊的詳實性	4.45		4.70		4.67	
	資料的保密性	---		---		---	

服務保證	服務承諾全面性	4.54	4.55	4.69	4.69	4.67	4.68
	服務承諾指標明確性	---		---		---	
	服務承諾指標滿意度	4.56		4.69		4.70	
	表達意見的渠道	---		---		---	
電子服務	電子服務需要性	---	4.37	---	4.62	---	4.57
	電子服務易用性	4.37		4.61		4.55	
	電子服務安全性	4.41		4.64		4.58	
	電子服務足夠性	---		---		---	
	電子服務覆蓋度	4.34		4.60		4.59	
績效信息	信息內容的足夠性	4.42	4.41	4.64	4.62	4.61	4.61
	信息發放的渠道	4.40		4.60		4.61	
	指標清晰度	---		---		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.35	4.35	4.57	4.57	4.61	4.61
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	4.71	4.71	4.70	4.70

調查因素	**2023 年上半年**	**2024 年上半年**	**2025 年上半年**	**2025 年與 2023 年同期比較**	**2025 年與 2024 年同期比較**
人員服務	4.61	4.78	4.68	+0.07	-0.1
環境及配套設施	4.4	4.67	4.63	+0.23	-0.04
程序手續	4.52	4.69	4.69	+0.17	0
服務資訊	4.46	4.69	4.65	+0.19	-0.04
服務保證	4.55	4.69	4.68	+0.13	-0.01
電子服務	4.37	4.62	4.57	+0.2	-0.05
績效信息	4.41	4.62	4.61	+0.2	-0.01
服務整合	4.35	4.57	4.61	+0.26	+0.04
整體服務	4.46	4.71	4.7	+0.24	-0.01



監督、審批及執法性公共服務方面，2025 年與 2024 年同期比較，服務整合有上升，達 0.4%，其他因素均有輕微下跌，跌幅介乎 0.5%至 1%，但所有因素的滿意度均達理想水平。人員服務的跌幅最大，為 1%，顯示市民對人員的服務滿意度降低。

與 2023 年同期對比，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 0.7%至 2.6%。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 962 份問卷，有效問卷為 962 份，其中一般公共服務收到 243 份，佔 25.26%；監督、審批及執法性公共服務收到 719 份，佔 74.74%。

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 4.59 分及 4.70 分，反映大部份市民對本局的服務感到滿意。本局將持續檢討工作成效，優化各項流程，為市民提供優質的服務。

完