



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》 2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	1	0	2	0	0	0	3
程序手續	1	0	2	0	0	0	3	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	1	0	1	0
小計	1	1	3	2	1	0	5	3
合計	2		5		1		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	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	1	3
程序手續	0	0	1	2	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	1
合計	0	0	5	3	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	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	0	0
程序手續	0	0	1	2	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	1	0	0	0
合計	0	1	5	2	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》 2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	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	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	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	0	0	0	0
合計	0	0	2	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》

2020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	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	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	2	0	2	0
小計	0	0	0	0	2	0	2	0
合計	0		0		2		2	

《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	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
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	2	0	2

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	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	2	0	0	0
合計	0	0	2	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》

2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	1	0	0	2	1
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	0
服務資訊	1	0	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0
小計	1	0	5	1	1	0	7	1
合計	1		6		1		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	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	3
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	7	1	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	0	0	0	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	0	0
程序手續	0	1	0	1	0	0
服務資訊	0	1	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	1	0	0	0
合計	0	2	4	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》 2020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	2	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	1	1	0	0	1	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	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	0	0	0	0
小計	0	0	4	1	0	0	4	1
合計	0		5		0		5	

《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	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	0	5

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	0	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	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	0	0	0	0
合計	0	1	4	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》

2020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	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	1
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0
小計	1	1	1	0	1	0	3	1
合計	2		1		1		4	

《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	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	3	1	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	0	0	0	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	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	1	0	0	0
合計	0	1	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》 2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	1	0	1	0	0	0	2	0
程序手續	0	1	1	0	0	0	1	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	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	1	0	1	0
小計	1	1	3	0	1	0	5	1
合計	2		3		1		6	

《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	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	0	2
程序手續	0	0	1	1	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	4	2	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	1	1	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	1	0	0	0
合計	0	2	4	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》 2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	1	0	0	1	1
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	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	0	0	0	0
小計	2	0	3	1	0	0	5	1
合計	2		4		0		6	

《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	1	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	2	2
程序手續	0	0	1	2	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	5	6

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	0	0	0
程序手續	0	0	2	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	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	0	0	0	0
合計	0	1	4	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》

2020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	1	0	1	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	1	1	0	0	0	1	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	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	2	0	2	0
小計	1	1	3	0	2	0	6	1
合計	2		3		2		7	

《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	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	1	1
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	2	2
合計	0	0	4	3	7

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	2	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	1
程序手續	1	0	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	2	0	0	0
合計	1	2	3	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》 2020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	1	0	1	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	1	0	1	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	0	0	0	0
小計	2	0	3	0	0	0	5	0
合計	2		3		0		5	

《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	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	0	5

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	0	1	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	1	0	0
程序手續	0	0	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	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	0	0	0	0
合計	0	1	1	2	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》 2020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	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	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	0	1	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0
小計	0	1	3	0	0	0	3	1
合計	1		3		0		4	

《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	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	4	0	4

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	1	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	1
程序手續	0	0	0	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	0	0	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	0	0	0	0
合計	0	0	0	1	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》 2020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	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	1	0	0	0	0	0	1
程序手續	0	0	1	1	0	0	1	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	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	0	0	0	0
小計	0	1	1	1	0	0	1	2
合計	1		2		0		3	

《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	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	3	0	3

《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	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	0	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	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	0	0	0	0
合計	0	0	3	0	0	0