



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

《表揚統計表 2018-2020》

年份 類別	2018	2019	2020
人員服務	17	18	31
環境	0	0	0
配套設施	1	0	0
程序手續	1	2	4
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	1
電子服務	0	5	4
績效信息	0	0	0
服務整合	1	0	0
整體服務	0	7	1
合計	20	32	41



《接收方式統計表》

類別	意見表			電郵			電話		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	11	7	12	3	5	5	1	0	5
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	1	0	0
程序手續	0	0	0	1	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	1	0	0	0	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	1	0	0	0	0	0
整體服務	0	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	11	9	12	5	5	6	2	0	5

類別	信函			其他		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	2	4	5	0	2	4
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	3	0	1	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	1
電子服務	0	0	0	0	4	3
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
整體服務	0	2	0	0	4	1
合計	2	7	8	0	11	10

其他：包括社交媒體、電台及其他部門轉介等。