

# 身份證明局

## 2023 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。身份證明局每年進行兩次滿意度意見調查。

2023 年度上半年的客戶滿意度調查於 2023 年 2 月 13 日至 5 月 12 日期間進行，共收到 4,115 份，包括：一般公共服務 900 份；監督、審批及執法性公共服務 3,215 份，對收集的資料進行分析研究。

### 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: 由 2023 年 2 月 13 日至 5 月 12 日期間進行。

#### 2.2 調查範圍

調查標的: 所有對外及對內的服務項目

調查對象: 全澳市民、特定機構、對本局作出投訴並受理個案的人士、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。

## 2.4 抽樣比例

服務類別:

按照 SAFF 收集服務對象意見機制指引，本局年服務總量大於 300,000，因此，服務類型：一般公共服務(A 類)抽樣數目為不少於 384 份、審批及執法性公共服務(B 類)抽樣數目為不少於 381 份，抽樣數目合共 765 份。

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：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. 已收集意見分析及統計

### 3.1 基本資料統計

本次調查收集的問卷數目共有 4,115 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。

### 受訪者統計

性別	男性	女性
個案	1,860	2,255
百分比	45.2%	54.8%

年齡層	18-30	31-50	>51
個案	550	2,229	1,336
百分比	13.36%	54.17%	32.47%

學歷	小學以下	小學	中學	大專	大學或以上
個案	50	184	1,471	691	1,719
百分比	1.22%	4.47%	35.75%	16.79%	41.77%

近六個月到 本局次數	1 次	2 次	3 次	4 次以上
個案	2,472	1,071	358	214
百分比	60.07%	26.03%	8.7%	5.2%

逗留時間	30 分鐘以下	31 分鐘~1 小時	1~2 小時	2 小時以上
個案	2,518	1,185	301	111
百分比	61.19%	28.8%	7.31%	2.7%

性別方面：在 4,115 名受訪者中，男性有 1,860 人，女性有 2,255 人，男性及女性的受訪者比例相若，各佔 45.2% 及 54.8%。

年齡方面：受訪者中，31-50 歲有 2,229 人佔 54.17%；其次是 51 歲以上有 1,336 人佔 32.47%；18-30 歲有 550 人佔 13.36%。

學歷方面：受訪者的學歷程度整體而言，大學或以上程度有 1,719 人，佔 41.77%，其次是中學程度有 1,471 人，佔 35.75%。

次數方面：受訪者近六個月到本局的次數以 1 次居多共 2,472 人，佔 60.07%。

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 2,518 人佔 61.19%。

## 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	4.61	4.59	0.94
	服務態度		4.63	0.88
環境及配套設施	方便程度	4.46	4.49	1.07
	場所硬件及配套		4.46	1.10
	場所支援措施		4.43	1.13
程序手續	服務效率	4.55	4.55	1.02
	手續便捷性		4.55	1.04
服務資訊	資訊的便捷性	4.53	4.49	1.07
	資訊的準確性		4.56	0.95
	資訊的詳實性		4.53	0.99
服務保證	服務承諾全面性	4.56	4.56	0.95
	服務承諾指標滿意度		4.57	0.97
電子服務	電子服務易用性	4.48	4.49	1.06
	電子服務安全性		4.53	0.99
	電子服務覆蓋度		4.53	1.10
績效信息	信息內容的足夠度	4.49	4.49	1.02
	信息發放的渠道		4.49	1.05
服務整合	跨部門程序優化	4.42	4.42	1.12
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	1.08

### 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	4.61	4.58	0.92
	服務態度		4.64	0.84
環境及配套設施	方便程度	4.40	4.48	0.99
	場所硬件及配套		4.36	1.12
	場所支援措施		4.36	1.14
程序手續	服務效率	4.52	4.51	1.02
	手續便捷性		4.52	1.01
服務資訊	資訊的便捷性	4.45	4.43	1.08
	資訊的準確性		4.49	1.01
	資訊的詳實性		4.45	1.04
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.54	0.95
	服務承諾指標滿意度		4.56	0.93
電子服務	電子服務易用性	4.38	4.37	1.12
	電子服務安全性		4.41	1.04
	電子服務覆蓋度		4.34	1.13
績效信息	信息內容的足夠度	4.41	4.42	1.06
	信息發放的渠道		4.40	1.09
服務整合	跨部門程序優化	4.35	4.35	1.15
整體服務	整體服務滿意度	4.46	4.46	1.01

## 4. 對於“普遍意見”的分析及處理

本局是次滿意度調查共收到 355 則意見，當中有 61 項意見對本局員工態度、服務質素表示讚賞，而其他較為普遍的意見包括人員態度、申請程序、輪候時間、服務環境、網頁資訊、自助服務機設備及網上服務等。

有關意見將按本局“建議、投訴或異議程序”處理，深入分析及採取跟進措施。

## 5. 改善措施及建議

有關人員服務方面，有部份市民對員工的服務表示讚賞，至於投訴的意見，市民主要反映人員工作態度欠缺主動性、耐心及專業程度不足、未能掌握業務的資訊。為此，本局已加強與前線人員的溝通，注意接待市民時的服務態度及多使用禮貌用語，並了解在工作中遇到的困難，共同尋求解決方法。在今年，本局繼續為人員舉辦情境式培訓課程，引用實況短片，模擬真實的接待情況，提醒人員注意與市民溝通時的細節，以及繼續開辦有關業務知識複習課程，以鞏固人員對業務運作流程的熟練。未來，本局將持續開辦有關接待及業務的培訓課程，藉以提升人員面對投訴問題的處理能力，致力為市民提供優質的服務。

輪候時間方面，有較多市民反映輪候時間較長，未能依時辦理手續，據了解，由於年初時，澳門疫情管控措施開放，外地回澳辦證的人士增加，再加上新年假期後，辦理居民身份證及旅行證件的申請量突增，導致每日的辦證籌號於早上時後已派發完畢。因現場籌號有限，本局亦作出呼籲，建議合資格人士可優先使用電子方式辦理申請手續。為應對急增的申請量，本局增加預約辦證籌號，以接收更多市民的申請。同時，亦調配內部人員到前線工作，以增加人員應對，並開放更多櫃檯加緊接待市民，另外，在中午時段加派人手輪替接更以維持穩定服務，儘力在能力範圍內提供最大限度的服務量。透過內部調配人員，整體籌量增加了三成。而且，本局於全澳共有 6 個地點設置 24 小時自助辦證專區，共設有逾十台自助辦證機供市民使用辦理身份證續期。

由於透過內部人員調配提升接待能力，仍未能滿足市民大眾的需求，為此，為緩解正常辦公時段籌量緊張的情況，透過行政法務範疇跨部門人力支援，於 2023 年 2 月 7 日起至 3 月 31 日期間增加辦證服務時間，增加南灣中華廣場、黑沙環政府綜合服務大樓及離島政府綜合服務中心的三個辦事處的辦證服務時間，由早上 9 時至晚上 9 時、週一至週日 7 天提供櫃檯服務，並於 24 小時自助服務區，於每日早上 9 時至晚上 9 時派駐專人協助市民辦證，以便回應市民辦理證件的需求。

服務資訊方面，有市民反映網頁資訊與實際情況不一致的情況，包括：有關自助服務機接受的電子付款方式、以及澳門特區旅行證件持證人前往印尼要求簽證的情況；為此，本局已更正網頁有關自助服務機接受的電子付款方式的相關資訊，至於澳門特區旅行證件持有人免簽證或落地簽證進入其他國家或地區的意見，本局已在網頁首頁及相關版面（包括印尼）增加資訊，提示澳門特別行政區護照或旅行證持證人，於出行前，留意前往目的地的國家和地區的出入境政策最新資訊。

電子服務方面，大部份市民對自助服務機的設備感到落後、經常故障、指紋識別比對感應差、操作緩慢、拍攝鏡頭效果不佳等，然而，本局今年將購置新款型號的自助服務機，加快接收申請的時間。此外，本局將持續研究於一戶通內增加辦理身份證明範疇的服務，為市民帶來更大的便利。

## 6. 滿意度調查趨勢分析

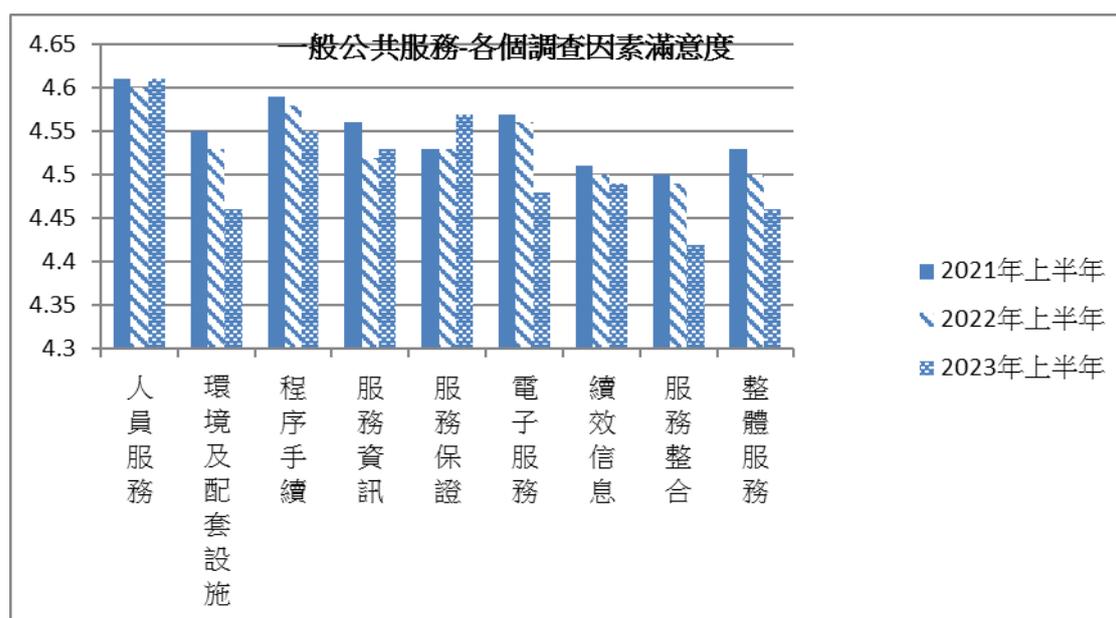
參照行政公職局 2022 年 11 月發出的《公共服務及組織績效評審制度——收集服務對象意見機制》指引，適時調整影響服務滿意度的調查因素，從而令調查機制有效運作。

### 一般公共服務

		2021 年上半年		2022 年上半年		2023 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	4.61	4.61	4.60	4.60	4.59	4.61
	專業程度	4.58		4.60		---	
	儀表外觀	4.62		4.59		---	
	服務態度	4.63		4.61		4.63	
環境及 配套 設施	方便程度	4.59	4.55	4.62	4.53	4.49	4.46
	環境舒適度	4.60		4.56		---	
	場所硬件及配套	4.48		4.49		4.46	
	清晰指示	4.45		4.45		---	
	場所配套	4.51		4.52		---	
	場所安全性	4.64		4.58		---	
	場所支援性措施	4.55		4.50		4.43	

調查因素	分項內容	2021 年上半年		2022 年上半年		2023 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
程序手續	流程順暢	4.54	4.59	4.53	4.58	---	4.55
	服務效率	4.61		4.56		4.55	
	手續便利性	4.58		4.60		4.55	
	公平性	4.63		4.65		---	
服務資訊	足夠性	4.50	4.56	4.42	4.52	---	4.53
	資訊的便捷性	4.53		4.46		4.49	
	資訊的準確性	4.56		4.53		4.56	
	資訊的詳實性	4.56		4.54		4.53	
	資料的保密性	4.66		4.64		---	
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.53	4.54	4.53	4.56	4.57
	服務承諾指標明確性	4.55		4.54		---	
	服務承諾指標滿意度	4.57		4.56		4.57	
	表達意見的渠道	4.43		4.49		---	
電子服務	電子服務需要性	4.65	4.57	4.64	4.56	---	4.48
	電子服務易用性	4.66		4.59		4.49	
	電子服務安全性	4.60		4.59		4.53	
	電子服務足夠性	4.48		4.52		---	
	電子服務覆蓋度	4.48		4.45		4.43	
績效信息	信息內容的足夠性	4.50	4.51	4.52	4.50	4.49	4.49
	信息發放的渠道	4.51		4.51		4.49	
	指標清晰度	4.50		4.47		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.50	4.50	4.49	4.49	4.42	4.42
整體服務	整體服務滿意度	4.53	4.53	4.50	4.50	4.46	4.46

調查因素	2021 年上半年	2022 年上半年	2023 年上半年	2023 年與 2021 年同期比較	2023 年與 2022 年同期比較
人員服務	4.61	4.60	4.61	0.00	+0.01
環境及配套設施	4.55	4.53	4.46	-0.09	-0.07
程序手續	4.59	4.58	4.55	-0.04	-0.03
服務資訊	4.56	4.52	4.53	-0.03	+0.01
服務保證	4.53	4.53	4.57	+0.04	+0.04
電子服務	4.57	4.56	4.48	-0.09	-0.08
績效信息	4.51	4.50	4.49	-0.02	-0.01
服務整合	4.50	4.49	4.42	-0.08	-0.07
整體服務	4.53	4.50	4.46	-0.07	-0.04



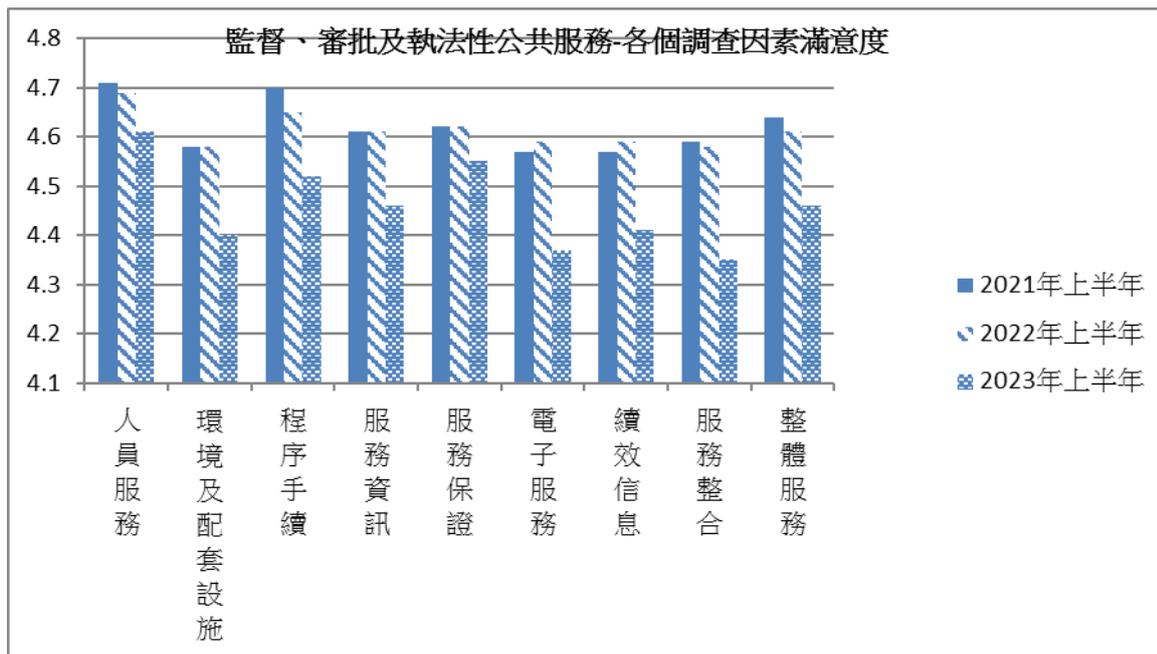
一般公共服務方面，2023 年與 2022 年同期比較，只有“人員服務”、“服務資訊”及“服務保證”的服務因素有上升，其餘則有下跌，以“服務保證”的升幅最大，上升了 0.04 分；與 2021 年同期對比，只有“服務保證”的服務因素有上升，其餘所有服務因素均下跌，以“環境及配套設施”及“電子服務”的跌幅最大，滿意度平均分下跌了 0.09 分。

## 監督、審批及執法性公共服務

		2021 年上半年		2022 年上半年		2023 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	4.70	4.71	4.66	4.69	4.58	4.61
	專業程度	4.72		4.69		---	
	儀表外觀	4.67		4.70		---	
	服務態度	4.75		4.70		4.64	
環境及 配套 設施	方便程度	4.63	4.58	4.62	4.58	4.48	4.40
	環境舒適度	4.62		4.62		---	
	場所硬件及配套	4.56		4.54		4.36	
	清晰指示	4.51		4.53		---	
	場所配套	4.56		4.53		---	
	場所安全性	4.66		4.65		---	
	場所支援性措施	4.55		4.55		4.36	
程序 手續	流程順暢	4.67	4.70	4.63	4.65	---	4.52
	服務效率	4.69		4.59		4.51	
	手續便利性	4.72		4.66		4.52	
	公平性	4.72		4.71		---	
服務 資訊	足夠性	4.57	4.61	4.57	4.61	---	4.46
	資訊的便捷性	4.57		4.58		4.43	
	資訊的準確性	4.60		4.61		4.49	
	資訊的詳實性	4.62		4.61		4.45	
	資料的保密性	4.69		4.71		---	
服務 保證	服務承諾全面性	4.63	4.62	4.64	4.62	4.54	4.55
	服務承諾指標明確性	4.62		4.63		---	
	服務承諾指標滿意度	4.66		4.65		4.56	
	表達意見的渠道	4.55		4.55		---	

調查因素	分項內容	2021 年上半年		2022 年上半年		2023 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
電子服務	電子服務需要性	4.66	4.57	4.68	4.59	---	4.37
	電子服務易用性	4.64		4.65		4.37	
	電子服務安全性	4.58		4.62		4.41	
	電子服務足夠性	4.51		4.51		---	
	電子服務覆蓋度	4.49		4.50		4.34	
績效信息	信息內容的足夠性	4.57	4.57	4.60	4.59	4.42	4.41
	信息發放的渠道	4.57		4.58		4.40	
	指標清晰度	4.57		4.59		---	
服務整合	跨部門程序優化	4.59	4.59	4.58	4.58	4.35	4.35
整體服務	整體服務滿意度	4.64	4.64	4.61	4.61	4.46	4.46

調查因素	2021 年上半年	2022 年上半年	2023 年上半年	2023 年與 2021 年同期比較	2023 年與 2022 年同期比較
人員服務	4.71	4.69	4.61	-0.1	-0.08
環境及配套設施	4.58	4.58	4.40	-0.18	-0.18
程序手續	4.70	4.65	4.52	-0.18	-0.13
服務資訊	4.61	4.61	4.46	-0.15	-0.15
服務保證	4.62	4.62	4.55	-0.07	-0.07
電子服務	4.57	4.59	4.37	-0.2	-0.22
績效信息	4.57	4.59	4.41	-0.16	-0.18
服務整合	4.59	4.58	4.35	-0.24	-0.23
整體服務	4.64	4.61	4.46	-0.18	-0.15



監督、審批及執法性公共服務方面，2023年與2022年及2021年同期比較，所有服務因素均下跌，兩年均以“服務整合”跌幅最大，2022年下跌了0.23分、2021年下跌了0.24分。

## 7. 受訪者意見

所有意見詳見下表：

	意見	人次
A. 手續	1. 搞加快係為左急用出關，拿證件當日想約核酸出大陸，點知無資源約不到，一直顯示無效，咁搞加快為乜?打去中華廣場又話已上傳曬資料，叫我打去防疫中心，防疫再駁去衛生局，衛生局幫我試過都係話唔得，跟進完好快覆返我，問會唔會係身份證資料未上傳，再幫我瞭解。我再打中華廣場問先知話加快證件要凌晨先會傳去衛生局，如果一早有人咁答我就唔洗打咁多電話，半夜三點幾試過都未得，好似要早上七點幾先有資料。(屋企仲有一個急住出大陸坐月的老婆)(居民身份證)	1

	意見	人次
A. 手續	2. 希望能提供非澳門居民網上申請和電子版證明檔。我本人現居紐西蘭，非紐西蘭公民，但是申請紐西蘭刑事記錄證明書的體驗遠比澳門好。紐西蘭可以提供網上申請資料提交，並會發送電子版證明檔。	1
	3. 希望一戶通辦理的特區旅行證能夠代領。	1
	4. I wish you guys could make it easier for citizens that are not in Macau. Mailing the passport back and mailing the new passport takes forever. Also, all the application forms could be filled out online like Hong Kong passport renewal. (郵寄申請，特區旅行證件)	1
	5. 希望傳相片方便些，因為要到影相店上傳，自己不能上傳。(網上申請，特區旅行證件)	1
	6. In online application please add or can email and reply to your respective office, for fastest and smooth transactions. (網上申請，刑事紀錄證明書)	1
	7. 期望針對在個人資料證明書上需顯示回歸前取得葡萄牙護照之資訊能於一戶通申辦。	1
	8. 收件和審核程式緩慢。(郵寄申請，特區旅行證件)	1
	9. 增加發證速度。(郵寄申請，特區旅行證件)	1
	10. 取證日 6 天最好，望改善多謝!(自助服務機，特區旅行證件)	1
	11. 工作速度再更快一點(網上申請，刑事紀錄證明書)	1
	12. 希望加派人手進行申請和製作證件的工作，因為你們每次都在服務承諾中的十天才剛剛好製作完。	1
	13. 手機短訊內容不清晰，欠缺指定取證時間及日期。早上去到當局無法取證，被迫白行。(自助服務機，特區旅行證件)	1
	14. 本人申請的是一戶通服務，收據上的領取期是 2 月 8 日，但早上去到貴局，職員聲稱未做好，要今天下午 5 時才有，我就被貴局點左白行一趟！這是什麼服務呢？可以優化啲，一係寫 9 號取，一係寫五點先有得取，有這麼難嗎？(網上申請，特區旅行證件)	1

	意見	人次
A. 手續	15. 護照收到短信可領證後，來到仍有問題，要第二天放工再來才可領取，需要重新過來一次。另一家人多次收到局方電話說有問題要延遲取護照，沒有解釋原因。	1
	16. 新生兒從出生證明書到白卡到辦理身份證的手續繁複，建議可加強跨部門合作，簡化流程。	1
	17. 簡化程式。(櫃檯辦理，居民身份證)	1
	18. 申報領取特區護照手續很煩覆，不能很快做到辦理，要改善。謝謝！(櫃檯辦理)	1
	19. 希望放寬小朋友都可以櫃檯辦理。(櫃檯辦理，居民身份證)	1
	20. 希望再快一點。(網上申請，特區旅行證件)	1
	21. 申請加急，已表明願意支付加急費用，但仍被告知需要審批，不合理，若要審批應免除加急服務費，支付服務費為個人選擇。(櫃檯辦理，特區旅行證件)	1
	22. 我上網申請行為紙，要的是電子版，但是你都沒有發給我。	1
	23. 本人辦理續期，直到如期到櫃檯領取，才被告知有資訊需要我提供，但從沒有人通知，還要轉接地跑去詢問處，再等電話通知(自助服務機，居民身份證)	1
	24. 更好方便市民，手續簡化。(中華廣場，預約及取籌)	1
	25. 這次申請十分失望，接近 20 次的電郵，為什麼電郵查詢你們不回覆 email，只叫打 28503380。但是你們的電話號是不能接通的，要年紀長的家人到身份證明局查詢 2 次。3 月 2 日已付加快費用，你們說加快 3 月 6 日寄出，不加快 3 月 9 日寄出。但你們 3 月 7 日先寄出，又沒有告訴我原因。(本人申請退回加快費用給本人)(郵寄申請，特區旅行證件)	1
	26. 申請何時持有葡萄牙旅行證件為何在電子渠道找不到資訊，要致電貴局才能查詢，還要親蒞貴局申請，待貴局批准後才可到貴局付款，付款後還要等貴局發出證明書，實在太不便民。	1
	27. 量身高和體重可以換證時一次過搞埋，唔好分開 2 次！(網上申請，特區旅行證件)	1

	意見	人次
A. 手續	28. 繼續優化申請項目流程。(居民身份證)	1
	29. 開具證明需時長。(刑事紀錄證明書)	1
	30. 服務質素滿意，建議郵寄方式能夠選擇，郵政快遞相對太慢，急件不適合，謝謝(刑事紀錄證明書)	1
	31. 網站上能詳實提供所需資料要求，及詳實办理流程更好(特區旅行證件)	1
	32. 刑事記錄選錯不能修改，要再附\$，收費太貴，不值。	1
	33. 謝謝提供郵寄更換護照服務，對居於海外人士非常有幫助。以下有兩點小小建議。從郵政系統顯示舊護照到達澳門後，等了約五個工作天才看見身份證明局系統更新已收到，估計是內部作業需時，但五天的確可以改善。今天收到通知說新護照已寄出，如果可以把郵政追蹤號(tracking number)也附上會更好，方便瞭解最新進度。(郵寄申請、特區旅行證件)	1
	34. 領取證件時間希望能縮短。(特區旅行證件)	1
	35. 請考慮全面改革證件办理流程。(郵寄申請、特區旅行證件)	1
	36. 星期日更改婚姻狀況，話改唔到。又有講明星期日改唔到婚姻狀況。話要放低張證兩日，閑日過黎拎，閑日拎到就唔駛星期日搞啦。	1
	37. 希望政府部門手續簡單化不走多部門(網上申請、刑事紀錄證明書)	1
	38. 我系預約到櫃檯辦理嘅，到左現場先知道可自備相片亦可現場免費照，當然自備嘅相會靚好多啦；so 如果預約時就知自己辦理事務所需準備嘅資料會更好。	1
	39. 希望藍卡持有者可以通過手機辦行為紙。	1
	40. 當換發證件時，提示換證者需要預備那些資料，避免換證時缺乏那些文件需提交或準備。	1
	41. 對於新生嬰兒首次特區旅遊證件(特區護照)辦理，需要父母雙方簽名的要求，有關資訊欠缺清晰且具體說明，有待加強相關資訊的宣傳及通知。	1

	意見	人次
A. 手續	42. 網上進行特區護照，本來非常方便！當所有申請時，直到領取當日的下午五時才有當局人員通知，本人在網上的簽名出界，要求本人再去補簽。幸好本人舊護照並沒未有過期，旅行回來才去更換新護照。	1
	43. 郵寄服務在加急和普通選項上如列明所需時間會更好。另外，寄出檔時如可以附上快遞編號方便查詢快遞進度會更好。（郵寄申請、刑事紀錄證明書）	1
	44. 不明白為何一張調取資料自動生成的證明書，需要用 5 天時間完成？（郵刑事紀錄證明書）	1
	45. 希望對兒童能更簡化流程與資料，方便市民。（特區旅行證件）	1
	46. Maybe update people if it's taking so long, just like my Daughters renewal in her Macau I.D there's no update I need to go there to check and knowing that they need more documents.	1
	47. Hi. As i can see online from macau they have posted my certificate on 23/02/2023 but till today 4/03/2023 I haven't received any tracking number for my courier ,even though i have emailed two times and requested for tracking number so that i will get to know where it is . But i haven't received any reply from your side.（郵寄申請、刑事紀錄證明書）	1
	48. Why do you use NO REPLY on email? It's very hard to communicate with you especially if the applicant is outside Macau. I mailed 2 documents and spend a lot of money because your email is no reply so I'm not sure what other documents needed. I hope this system change so that it will be easier for furutre applicants using Postal Application Services.（郵寄申請、刑事紀錄證明書）	1
	49. 儘量網上操辦，避免排隊。（親屬關係證明書）	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	<p>1. 本人是申請社團證明書，當時沒有帶相關的身份證明而需要補交，當下向貴局職員查詢是否可以馬上以傳真或電郵的方式遞交。職員向本人說也需要重新取籌。然而，在之後的工作天網上的取籌，不到半小時已經沒有了，亦實在不明白為什麼只有 8:30 的櫃檯籌號，而不像其他政府部門提供即到即取籌的服務。即使網上已預約，也不是按實時接待，本人連續三次親臨需要等待半小時到 45 分鐘的時間，只有首次申請是準時。另外補交文件的網上取籌實際是不存在的，早上七點已經說額滿。既然不存在，為什麼還要有這個選項給人選擇？（2023 年 1 月初）</p> <p>2. 加強部門之間的整合度。今次因為是排現場籌的原故，所以需時較長，實際處理的時間是 1 小時左右。（黑沙環政府綜合服務大樓、櫃檯辦理、個人資料證明書，2023 年 1 月初）</p> <p>3. 網上預約即日籌亦希望三個地點能同時開放。</p> <p>4. 期待延長線上取號服務。</p> <p>5. 預約時間 10:03 等候時間過長 11 點才到籌。</p> <p>6. 本人當日是預約了 13:15 辦理換證，到達時大約是 13:08 左右，螢幕顯示我的預約號已過時。以為之後會再叫本人的號碼，一段時間後仍未叫號，於是保安員詢問後才知道需要去櫃檯重新辦理。櫃檯職員告知在 13:06 分已叫過本人號碼，無人回應被視為過時。希望貴局在發給申請者的通知短訊內說明如果在預約時間前 10 分未到達有可能會被視為遲到，及若被視為遲到而需要繼續申請辦理證件的話，是需要去櫃檯向職員解釋。</p> <p>7. 希望貴局能預計到期換證人數，適時增加櫃檯或像辦在生證明一樣網上辦理，改善每天有許多人凌晨四、五點就要去門口排隊等候，到八點後才來排隊的基本到九點多才知道已經滿了，沒位可辦理、只好第二天再來，也是要早點去排隊的遲點還是會排不到的。想想這些天的天氣寒冷，如能改善這點真是好事。</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	8. 顯示未如理想，令人難明，又不夠人手，嚴重延遲。(中華廣場，預約及取籌)	1
	9. 在等候辦證時間快啲。(中華廣場，特區旅行證件)	1
	10. 時間應該縮短。(櫃檯申請，居民身份證，沒有詳細說明)	1
	11. 字體大點，指引及佈局清楚一點。(自助服務機，居民身份證)	1
	12. 提早預約了時間，但去到了還是要等很久，那預約系統有甚麼用？浪費市民時間。	1
	13. 每日可否增加名額或視窗。(黑沙環政府綜合服務大樓，居民身份證)	1
	14. 每天早上 9 點現場領號時應加多一兩個窗口最佳……！	1
	15. 即日取籌等待時間太長，希望能改善。	1
	16. 輪候時間太久，沒有長者優惠，沒有地方坐，地方狹窄，要在辦公時間之前個多鐘頭排隊，至有把握辦到申請換證。	1
	17. 網上掛號需改進，現場拿籌始終唔系咁方便！窗位得不到需求。	1
	18. 本人網上預約時間是 13:39，到達貴局時是 13:37，螢幕顯示是 13:00 的預約還未辦完，要 14:10 才輪到本人辦理，即與預約不同，貴局可否預約更加優化，以上是本人少少建議，謝謝!	1
	19. 關於線上取籌問題，工作人員說是 7 點開放預約，但實際是八點零五分左右才開放，已白等了一個鐘。建議是將來辦證更能優化為便捷高效。	1
	20. 預約取籌時沒有主動提醒一人一籌，兩人一齊辦理相同業務，櫃檯人員質疑並拒絕，雖然後來都辦理了，但態度不友善。假如兩個人一起的，其中一個需要同伴協助，兩個籌會同時分在不同櫃檯，該如何處理？辦理過程中櫃檯人員對業務不算熟悉，已經說明所需辦理證明的用途和使用的場所，仍需要展示樣本照片才大概明白是要辦理什麼，按道理說應該都有範本。(中華廣場，個人資料證明書)	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	21. 希望日後可以做到一家人用一個號同時處理三人換證，不用我三個櫃檯來回，通知先生女兒在哪個櫃台，陪同女兒辦證，跑去自己預約號的櫃檯請工作人員等等因為女兒未完成 passport 換證。	1
	22. 我是第一次去離島嗰間搞特區護照；當廣播我個票號嘅時候，其實我睇唔到個櫃枱號碼，後來我問隔離嗰位年青市民，佢就指示我去邊個位置。雖然個號碼牌好大，會否加上「燈」眨下眨下？	1
	23. 等待時間再縮短。	1
	24. 我們預約五點，提早 15 分鐘來報到，發現前面無人辦理證件也是等到五點才叫號，最少有十分鐘空窗時間，中間時間我見到員工們係圍埋傾談，既然辦理人已到了係咪可以彈性處理，唔係等到夠鐘浪費大家時間。	1
	25. 希望可以隨到隨辦。對未有網上取籌或不懂網上取籌但又急需辦理業務的人是較友好。	1
	26. 人到現場。先到先得做。最好的。如果每個人要辦的事，會急過政府部門的，最傳統的。是最難的。	1
	27. 原本已預約 14:00，預約通知並沒有說要提前到達、也沒有說要報到，以及預約了微信叫籌服務也沒有任何提示，本人於 13:57 到達，見到號碼在 09、我是約 10，等了 15 分鐘後，去詢問才知道已過號，這樣誰知道？	1
	28. 主要是替先人，辦理各類證明書需要親身辦理，為此就需要約籌或同阿伯阿婆鬥早排隊，或晨早搶籌，但 1 月約籌要排至 3 月辦，極不合理，仿佛辦事效率回到數十年前。宣傳上好大喜功，新聞稿前文大大標題指出提供週六日無間斷服務，但實質上僅只有幾種服務，宣傳上刻意嘩眾取寵。	1
	29. 希望當局嘅叫籌時間準確 d。	1
	30. 希望多些即日籌，更方便居民辦事，不用一早前往排隊。	1
	31. 如網上預約不用當天才能約，會更方便！	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	32. 預約的時間不準確，存在有些客戶的辦理時間過長，還有應針對特殊人群進行優化，如辦理初生兒證件，見已有嬰兒專櫃，但未能有效有特定時間完成，使後續客戶等待時間過長。初生嬰兒易餓易哭鬧，應該進一步優化。	1
	33. 明顯人手不足，得兩個櫃員上班，一堆人等緊！	1
	34. 電子櫃檯自助辦理人手不足，請多加人員謝謝你。	1
	35. 預約時間與實際時間相差 30-90min，無法用微信手機查看目前排到的號碼，只能在現場看到多少號，不敢離開現場。如可即時查看目前籌號，或者提前 10 個號提醒，會好好多。	1
	36. 預約排期時間有點久，現場籌太少。	1
	37. 希望能加開中午領取證件的服務時間，一些人在中午放吃飯時間領，現時領取時間比較短，因為放工的人員去取比較趕。(例如：工務人員下班後，一般在下班後只有 15 分鐘去取。)	1
	38. 透過網上服務申請者到場後不須報到，此點令人不安。	1
	39. 望多多開放網上預約位置。	1
	40. 預約時間為 3 時 09 分，但實際辦理時間為 3 時 45 分，比預約時間遲了超過 30 分鐘，希望 貴局儘快改善。	1
	41. 希望黑沙環可以放多些身份證明籌。我 9:00 按入去已經冇。	1
	42. 擺到籌辦事效率非常之好！就係每日派籌少，要第日先排到！	1
	43. 建議通過網上取籌的名額可以多些，不到 1 分鐘就秒搶，害得大家到現場打蛇餅排隊。	1
	44. 政府有三個服務中心，為什麼市民辦理證件還要預約排期久或排隊久，都是臨時有事或出問題才找局方幫忙，可上網預約都要二十幾天後，到現場取籌時間浪費也多，政府的電子化辦事程度太差，不方便不全面。	1
	45. 預約輪候時間不準確。	1

	意見	人次
B. 籌號及輪候時間	46. 本人孕婦一名，因為你們寫了過號重新拿籌，中途等到血糖低頭暈，可又害怕過號辦理不了，只能硬撐等到叫號，建議相關部門設置一個「老弱病殘孕」通道或給相關不方便人士提前拿號簽到，以防暈倒。	1
	47. 已預約，但仍要等一個半小時，希望可以加快。	1
	48. 預約等候期太長，證件品質太差，已經第二次身份證壞。	1
	49. 取籌太難了。	1
	50. 開放更多現場取籌名額，避免居民花了時間排隊卻無法辦理業務。	1
	51. 希望籌號和排到的時間能一致，我的籌號為 4:30，5:00 才輪到我。	1
	52. 等待時間與預約時間相差較大，16.03 的等到四點半才到。	1
	53. 建議取消不廣播叫號，完全不知道已經過號，突然之間就過號了，一過就好幾個都過了，又要重新取號。	1
	54. 自動辦證需要更多人手協助，如有口語化語音更好(有許多人不太會理解文字、或各種因素而不瞭解程式)。	1
	55. 每日派籌不足。	1
	56. 預約比見明星還要難。	1
	57. 網上預約數量不夠，而且網上不方便，特別是對於遺失證件之人來說沒有預留一些號碼給這類特急的人士辦證，沒有現場實時等候號碼，總的來說要在遠程資訊性上改善。	1
	58. 如丞仔辦事處可以增加辦證籌或 counter 就會較好。	1
	59. 建議優化預約預計時間，因為往往在預約時間後 10 至 15 分鐘才能辦理。	1
60. 櫃檯號碼指示不清晰，被叫號後因找不到對應櫃檯，擔心被當缺席。	1	
61. 希望當局對即日派籌令市民要排隊超過兩小時的問題日後可以有所改善。	1	
62. 須提高效率。網上登記取籌辦理的時間太長，櫃檯服務等候時間太長～應設置老人便捷服務。	1	
63. 太難預約。	1	

	意見	人次
--	----	----

B. 籌號及輪候時間	64. 貴局在效率方面真的做到非常棒、網上預約與人工放籌比例應該要再合理一點。	1
	65. 就貴局的事務辦理，個人體驗：等等等等等等，完。	1
	66. 補交資料還需人工通道，不方便。	1
	67. 兩個建議，一預約的時間其實不準確，去到後同辦證時間相差半個鐘，可以在微信公眾號上提醒會有時間偏差，不然就會像我一樣 miss 左航班。第二微信公眾號可以提供辦證流程及領取提醒，方便市民瞭解辦理進度。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	1. 一戶通申請完，取證過程很差。收到的 SMS，也要到取證的排隊機輸入 sms 資料。其實有身份證，也有一戶通。應該在一戶通顯示出來取證碼，或在取證處馬上輸入身份證號。	1
	2. 投訴！本人在一戶通辦理，並且電話聯絡了身份證明局，更改領證地方，並得到回覆辦妥證件後改為在黑沙環領取，但證件最後都係放在中華廣場！（特區旅行證件）	1
	3. 建議安排多一些工作人員協助自助機的操作及支援。	1
	4. 現場拍攝機器有問題試了兩部都失敗，最後還需補相片。請及早修復使用！	1
	5. 排隊繳費可以再快些。（自助服務機辦理、居民身份證）	1
	6. 較多人不懂操作自助機，望增加人手協助。	1
	7. 增加自助機人手，幫助有需要的市民，加上近期很多是身份證及特區護照辦領人士。	1
	8. 若有提供影印更好。（中華廣場、個人資料證明書）	1
	9. 自助服務希望有人員在旁指教下、因為手續繁複。	1
	10. 流程太慢。（中華廣場、櫃檯辦理、往港旅遊證）	1
	11. 自助服務機可否裝一個掛勾，方便市民照相時，可以將隨身物品掛在勾上，因為除口罩影證件相或女仕手袋可以掛在勾上。	1

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	12. 相對比較倚賴門口的人員，門口人員能快速分流，各項措施也滿意的。	1
	13. 在自助服務機旁邊設置置物籃/架，便於在辦理手續時放下暫不需使用的物件，如手袋、外套等等。	1
	14. 希望未滿 18 歲的市民，也可在澳門身份證明局櫃檯辦理 e 道入境香港的手續。	1
	15. 自助辦證程式如果沒有在場人員指導，對於申請人自行辦理要花多很多時間，由其是在申請人拍照方面，一直猶豫拍後會否使用即時照，因為現場一般較難接受採用做證件相，其後才知道可用自帶照片。(因為需要更多時間去睇版面內容才能操作所需服務)	1
	16. 櫃檯服務比自助服務快捷和高效率。	1
	17. 建議往港旅遊證加快的原因填寫，由市民向身份證明局的職員解釋後，由職員負責填寫，以取代現時由市民即場用筆填寫。	1
	18. 感覺裝修有點舊，作為對有國際人士的部門，應該裝修一下，給人們對澳門的政府部門有更好印象。	1
	19. 洗手間的衛生清潔有待加強。	1
	20. 現場前台取即日號部門服務有待改善，指示不清晰及沒有輔助市民解決問題。	1
	21. 地面可開設多一部自動櫃檯機。(黑沙環政府綜合服務大樓、特區旅行證件)	1
	22. 希望指引清楚少少。(黑沙環政府綜合服務大樓、特區旅行證件)	1
	23. 在現場的領證收據條碼閱讀機掃完後，不知道要等多久才輪到自己，只可看螢幕上一直看著姓名。	1
	24. 在領證處太慢，浪費太多時間。	1
	25. 使用母嬰室，為什麼需要到櫃檯排隊詢問才能使用？什麼邏輯？保安態度惡劣。	1
26. Ter um funcionário que domine a lingua portuguesa sempre disponivel. (希望長駐安排會說葡文的職員)	1	
27. 希望能對老年人增設便利視窗服務。	1	

	意見	人次
C. 大堂指示、顯示屏及環境	28. 預約排期日期太長，希望加快！	1
	29. 領取身份證，三個視窗未有人取證，竟然不繼續讓其他人領證，延續差不多幾分鐘，仍不叫其他人士取證，非常不滿意。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	1. 自助機設備，在索取指紋方面，敏感度其差，經常索取不成功，導致流程多次要重新開始，超浪費時間，希望貴局能改進搜集指紋方面問題，增強該項敏銳度。(自助服務機辦理、居民身份證)	1
	2. 簽名嗰個手機對於我哋老人家有啲困難，因為隻手指唔係好聽話，同埋嗰個簽名個框框太細(居民身份證)	1
	3. 自助服務機的指紋感應及拍照感應慢，有時感應不到，經常因超時而被退出，建議優化系統。	1
	4. 自助服務機，指示仍需改善(我個人而言，未看清楚題目，已閃過，有好幾個步驟需要工作人員協助)。	1
	5. 當日於中華廣場地下使用自助機更新身份證，用了 35 分鐘才勉強辦完手續，中途發生 2 次系統突然 reboot, 支援熱線人員雖然熱心解答，但未能解決到問題，到最後付款完畢時沒有列印收據便又突然 reboot, 整個使用感覺欠佳及費時。	1
	6. 自助機讀取指模不敏感有改善空間。	1
	7. 電子服務，說明要簡單，容易理解一些。(自助服務機辦理、居民身份證)	1
	8. 已經好方便及完善，特別贊是 24 小時服務機，相信好多國家及地區都沒有的，不過有少少意見，可能服務機多人用，希望可以多些保養下，特別是照相時可光一點。	1
	9. 希望換身份證也可一戶通辦理	1
	10. 希望改善電子服務機系統的簡易便利，操作系統指引的詳情。(自助服務機辦理、居民身份證)	1
	11. 自助辦理指引不夠清楚，希望能改進。(櫃檯辦理，、特區旅行證件)	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	12. 如果可以直接在一戶通辦理續期更換身份證和護照就更好。	1
	13. 增加多些 24 小時自助機。	1
	14. 使用第一部自助機，部機有問題，不能夠進行申請。希望設即時回報按鍵。以免其他人繼續排隊使用時才發現。	1
	15. 建議多增設多幾部自助機。	1
	16. 我走訪了不同地點的自助服務機，最後只可在石排灣的自助機完成整個申請程式（2 部服務機，但其中 1 部都未能成功申請），如將來繼續推廣電子政務，服務機的設置數量，儀器的敏感度均必須提高，以及，服務機出現故障時，亦有維修人員即時處理。謝謝！ 繼續努力！	1
	17. 希望不久嘅將來，你們可以開發兒童一戶通辦理自助旅行證件續期。	1
	18. 希望居民身份證，都可以在一戶通辦理。	1
	19. 建議：希望二十四小時自助機也可以 18 歲以上辦理身份證續期；可以自助機領取證件；多一部自助拍照機上傳證件照到一戶通；意見：投訴某數碼攝影沖印，他們店舖負責人堅稱政府部門給他們的檔指引只給拍攝旅行證件的相片出回執二維碼上傳至一戶通，不能為拍攝身份證照片的顧客出具回執二維碼。	1
	20. 自助換證服務的付款方式對於海外回來換證的澳門人非常不友善，電子付款竟然沒有信用卡是有多落後，那個 25 歲的條例也是非常不清晰！然後在星期六站在門口的員工好像什麼都不會，想要在門口的系統更新預約時間，卻突然死機，問他的時候他就站在一邊不理你？	1
	21. 成年人在自助服務機更換證件非常部方便，期望兒童申請程式將更加便捷。	1
22. 提議身份證都可以網上續期。	1	

	意見	人次
--	----	----

D. 電子服務及自助服務機	23. 自助機老舊，需要更新；步驟指示足夠清晰及顯示時間短，未看完就跳頁，要麼寫簡短一點，要麼閱讀時間不限，由用者自選下一步；拍照太快，未準備好就已經拍了；讀取指紋多次不成功經常要重新開始，「重新讀取」如同虛設；私密性不足，經常有人經過觀看。	1
	24. 希望更換身份證都能網上申請。	1
	25. 我在一戶通內申請特區護照，初初唔知道怎樣將相片上傳，最好註明要掃描相片 QR code，申請者就容易明白怎樣一步一步去完成申請。	1
	26. 增加網上自助服務。	1
	27. Father and mother authentication failed. (櫃檯辦理、特區旅行證件)	1
	28. 除領證要現場取外，其他程式如能全在網上辦理則更好。(網上辦理、特區旅行證件)	1
	29. 在一戶通內本人無法上傳證件相片到辦理身份證處。	1
	30. 錯誤信息與實際情況不符。申辦服務時確實有上傳現場照片，然而錯誤資訊為“必須填寫”。明顯是程式有缺陷，無法成功啟動某些元件造成服務無法繼續。隔日再次嘗試即可。服務沒有高可用性可言，存在單點錯誤。(網上辦理、特區旅行證件)	1
	31. 建議自助機多增加地點。	1
	32. 建議電子服務機增設澳門通卡支付選項。	1
	33. 現時服務效率及手續已經十分便民，倘若有自助取證機，則可更方便市民在非辦公時間內取證，減省人流。	1
	34. 「一戶通」進度與電話訊息不同步。中午收到訊息行為紙已完成，但直至晚上，一戶通仍顯示「申請正在處理中」，希望能夠統一進度，不要令到市民混淆。	1

	意見	人次
D. 電子服務及自助服務機	35. 週六想用自助電子機更換身份證，但處理了很久都不行，最後發現原來是因為上一次換證時未滿 25 歲，原全不能理解為什麼要用有這條件，最後到櫃檯等了一小時，職員也不能理解，簡直是浪費時間，是因為要量高度嗎？但全	1

	過程也沒有量到，那麼為什麼我已過 25 歲，但週末不能用自助機做更新？（離島政府綜合服務中心、居民身份證）	
36.	希望電子證件相片有效期能延至一年。	1
37.	只是差簽名，但手寫板失靈，職員已向樓上人員求救，但都未能得到解決，唯有到另一架機重新輸入資料，其實整體都是方便的，就是軟件未能跟得上啊！	1
38.	實體公司上網註冊太複雜，本來公司所有資料在商業登記已經具備，不該有些檔紙質上重複太多，不簡易處理，註冊一戶通實體企業。	1
39.	在程式方面更優化辦事事宜！（網上申請、居民身份證）	1
40.	增設更多身份證自助服務機服務點。	1
41.	護照續期，照片用一戶通上傳的會不適用 可能是因為剛剛上傳，但並沒有任何提示不可選用，查看進度也不可能，其實如果大部份資料可以上傳，請問還有去自助櫃檯的意義嗎？	1
42.	建議全面教育澳門市民使用一戶通電子相片，並指定照相館提醒市民申請證件不再需要實體列印照片。	1
43.	自助機的指模靈敏度有待提高，以及自助機的速度。	1
44.	期望身份證續期都可以在一戶通辦理會更為便捷。	1
45.	本人兒子是傷殘人士，用一戶通申請證件，令本人非常方便，起碼不用花時間，花交通，但是，兒子有殘疾症，但付款的就沒有選擇豁免收費或聲明底收入之類。	1
46.	希望可以優化。謝謝。	1
47.	相片流程及要求不清晰。（自助服務機，往港旅遊證）	1
48.	Renew passport 自助服務機 指紋經常 detect 唔到，按黎按去按左十分鐘。	1
49.	發信息取證非常慢。	1
50.	信息已改，網上資訊沒有更新。（自助服務機，特區旅行證件）	1

	意見	人次
--	----	----

D. 電子服務及自助服務機	51. 多點業務能自助機處理就放權下去，讓自助機都可辦到，網上太難約到籌，很多服務能減少人手，採取自助化讓大眾自行處理，就能提升效率。	1
	52. 需要改善自助服務機的 scanner 功能，使用了 2 部自助服務機都不成功 scan 相片。	1
	53. 前幾天連續兩日早上 7:00 網上預約即日籌都未能成功預約，當選了時間填寫所有資料後去到最尾部分輸入手機號碼確認時出現“請預約下一個時段”，但當退出再次重新登入再預約時已經額滿，不知道問題出在那裏。	1
	54. 本人手指模太薄，希望盡快有面容識別或瞳孔過關不用手指模。	1
	55. 有關文件掃描需改善。	1
	56. 一戶通申請流程進度指示不足，未能有介面查詢及顯示（網上申請，親屬關係證明書）	1
	57. 自助服務機掃指模很難掃到，只有兩次機會，如果最後一隻手指掃不到就會自動取消，要重新來過，試了幾次都不成功，這很令人苦惱。最後我還是要取當日籌完成。	1
	58. 一戶通上提交申請後，我找不到查詢進度的按鈕及記錄，因為擔心有甚麼要補交資料之類的，要另外在網頁版上搜尋查詢進度，覺得不太便利。（網上申請，特區旅行證件）	1
	59. 本人在 4 月 1 日在黑沙灣自助機申請身份證續期，完成後因你們機件沒有列印紙張，所以出不到收據，故此本人因而未能背書授權予家人代取證件，又要我在工作中抽時間來取，極為不便！	1
	60. 希望將來能提供人面識別功能於自助機，為不能簽名的老人家及小朋友提供方便。	1

	意見	人次
--	----	----

D. 電子服務及自助服務機	61. 1.希望訊息（通知可以領取證明書的短訊）表達得正確一些，本人申請的是關係證明書，但訊息顯示的是個人資料證明書。2.本人用未成年人（小兒）的一戶通申請個資，系統只顯示不符合該項辦理的條件，經致電詢問後才知是因未成年人不可申請，希望可以將限制清晰顯示在彈出視窗中，無需致電詢問。方便市民即時知道不可完成的原因，又可減輕前線員工的工作量。	1
	62. 下調身份證自動續期的年紀的限制到 21 歲。	1
	63. 與“一戶通”資訊未做到同步。（網上辦理、特區旅行證件、沒有具體說明）	1
	64. 系統故障扣左我兩次錢啊！（網上辦理、刑事紀錄證明書）	1
	65. 建議提供局方的免費相片電子檔檢測功能，以便申請人可以自行上傳相片檔案作檢測辦證之用，而非硬性需要經照相館付費上傳。	1
	66. 透過一戶通網上辦理更換特區護照時，整個流程都很順暢，只是要申請者按原有護照式樣簽名時，身份證明局設計讓申請者簽名的空格有點小，不夠地方用手指簽名，亦不能在電話螢幕上放大空格，導致新護照的簽名有點古怪，建議加大簽名的空格。	1
	67. 地下自助機反應慢，遲遲未能完成工作。需要上樓上自助機辦理換證程式。	1
	68. 又話可以掃二維碼攤籌、另外一戶通日期顯示可以預約，掃到入去永遠都係系統繁忙。	1
	69. 適當降低自助機辦證年齡，如 22 歲或 23 歲。（刑事紀錄證明書）	1
	70. 自助服務機指紋識別系統辨識差及速度慢，需多次嘗試才能完成。	1
	71. Kiosk scanner can't scan photo properly, it failed several times. (End up my passport photo vision not good), it has shadow.	1
	72. Finger prints function not working smoothly, it takes approximately 5mins.	1

	意見	人次
--	----	----

E. 人員	1. 2022.12.30 下午 15:25 的取籌及詢問處 大約 55/56 號櫃檯（沒有開窗下著簾的）不時傳出女職員的大聲閒談聲及尖叫聲，實在影響貴局形象，應注意一下保持專業形象。	1
	2. 透過是次郵寄申請服務，工作人員對他人查詢時所發出提問資料及渠道需提高。	1
	3. 分流情況需改善、詢問處人員指示不清晰有待加強!	1
	4. 我已經有預約碼在手機上，到了大堂問保安員流程，他叫我去服務台排等查問，當時大約有五六人排，然後才知二樓是辦身份證的，當我上到二樓再次問保安員，他都是叫我去服務台問，我當時驚預約過時，再找其他工作人員問，才知道我應該張預約碼係部綠色機掃報到，最氣的就是這名站在報到機旁的保安員，我剛才上二樓是問他的。	1
	5. 服務人員不太瞭解場面運作，累人浪費時間排隊。（中華廣場，居民身份證）	1
	6. 有個別櫃檯。服務態度非常之差例如 6 致 8 號女仕。	1
	7. 服務態度表現未如理想。	1
	8. 職員未夠主動。	1
	9. 服務態度一般，不盡人意。感覺上服務退步。	1
	10. 對於服人員的態度，希望有所改善。大部分人對於申請的檔有時候並沒有很清楚，需要服務人員解釋清楚後才能明白。非常能夠瞭解對於服務人員每天說一樣的話可能會失去耐性，但是服務業就是要對每一個人都有一樣的耐性去解釋。相信本次的服務感受應該只是個別人員的影響，因為這一次也有辦理其他的服務並沒有感受到不耐心及不禮貌的對待。希望未來可以改善對員工的服務教育訓練。（中華廣場，居民身份證）	1
	11. 態度不友善，網上遞交資料解釋不完整。（社團及財團證明書）	1
	12. 守門口的保安員態度不佳，需改善。	1
	13. 希望詢問到各證明，公證的詳細用途。例如:我要去內地結婚，應該辦哪一種公證，希望他們能肯定解答，辦那個，怎樣辦。別令市民多走彎路。	1

	意見	人次
--	----	----

E. 人員	14. 希望企門口職員有清晰指引。	1
	15. 希望職工加強個人專業知識、對服務的工作完全能獨立完成而不需依賴同事，因服務我的工作人員專業度不夠，不斷左問同事右問同事，這方面真的有待加強。	1
	16. 服務人員可以改善態度。	1
	17. 人員表現和工務員薪金不成正比例。雖然公務人員人工高，但係工作態度和效率不足，本人不滿意。	1
	18. 多注意自助機械辦證的服務指導的積極性及服務態度。	1
	19. 電話溝通亦表訴有待提高。	1
	20. 職員對特別事件（20/03/2023，約下午 17:30）的應對、態度及溝通技巧仍有待加強，希望能向職員提供更多培訓，完善服務品質！	1
	21. 你們同事的服務態度很差，忘記了他的名字，男人，身型肥胖，半白頭髮。	1
	22. 已婚來辦理換晶片手續，早上 7 點在網上平台預約，平臺上可選擇已婚換身份證晶片的辦理事項，成功預約後準時來到中華廣場，等候半小時，櫃檯人員告知星期日不可辦，那為什麼在平臺上星期日還有這選項？？？另外，由於我老公是內地藍卡人士，我問櫃檯人員如果想在澳定居，將來多年後想申請澳門身份證之應辦事項，他表示不耐煩及有點讓我感覺不受尊重，沒有正面把他所能給予之資訊告知給我，說話有點帶骨，帶有有色眼鏡視人的感覺。是不是政府部門的人員都可以高姿態對居民？整個服務流程都十分差！希望給予回覆。	1

	意見	人次
--	----	----

F. 人員	<p>23. 詢問處不夠瞭解海外辦理「特區護照」後代領人親臨領取程式，總是在一開始要求代領人出示本不須具備的材料：如正本授權書，領證單據(要求以其上的條碼於取籌機自助取籌)等；而是次電話通知本人(已授權代領人)可領證時已說明須憑本人身份證前往(略)櫃檯，並沒要求其他上述材料。另外手機訊息與電話通知上，最好補充「不需取籌直達櫃檯」之提示，可避免造成是次「稍不順」的體驗，因對「取籌的可操作性」存疑造成與「詢問處」的「拉鋸」，影響流暢度與花費時間。最後以提供證件辦理人之特區護照資料才成功取籌，而這是本不須的。</p> <p>24. 工作人員應有學士以上學歷，有一定溝通和反應能力。</p> <p>25. 其中一位職員態度惡劣。</p> <p>26. 注意：電話查詢和櫃檯人員回答遞交事項不一致。</p> <p>27. 希望辦理人員可以多用心少少，有時對外籍或內地同胞可以好少少心機同埋好好對待少少，我身為澳門人見到這些程情況我都好想出聲但，因為要搞證件我又擔心有影響所以希望這些少改善！</p> <p>28. 現場拍照只有兩格，職員沒有提醒只有兩次機會，過後想重新拍照才說：「只有兩格，沒得再影啦，一係就後補相片。」。這點實在太差！</p> <p>29. 保安人員態度不太好。</p> <p>30. É possível melhorar AINDA MAIS a atitude dos funcionários, embora tenha a apreciação positiva. (評分需合理，但需要更加注意服務態度。)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
-------	---	---

	意見	人次
--	----	----

E. 人員	<p>31. Não se deve descarregar nos clientes o sua fadiga pelo stress no trabalho deve aumentar o EQ (coeficiente emocional) dos trabalhadores e melhor servir o público. Mais, deve ainda aumentar o conhecimento dos requisitos de assinatura nos requerimentos eliminando assim inconveniente em o público utente dos serviços em deslocar novamente para assinatura em falta por o trabalhador achou em princípio desnecessária. (覺得員工壓力太大，將不滿的情緒強加在客人身上，應提高員工EQ，以便向大眾提供更好的服務。另外，應加強員工對簽名步驟的認識或刪除申請表上某個位置的簽名步驟，因職員遺忘而須返回簽名，非常不便。)</p> <p>32. 櫃檯入面有員工空閒在坐，沒有幫人辦理手續，我催咗幾次至可以入去，唔知係機器故障，定係人為。(離島政府綜合服務中心)</p> <p>33. 員工處理不嚴謹，櫃檯申請時沒有要求簽署聲明書，要本人再次前往補簽。補簽時指示不清晰，等候很長時間，非常不便。</p> <p>34. 本人在地下的3部自助機都是指紋錄入不到，服務員還叫我試，做了6次，已半小時，才建議上樓自助機做，我上樓在自助機做了第1次不成功，服務員已可用卡幫我進下一步，叫我去排隊打指模，之後好快搞掂，如果在地下那個服務員一早叫我上樓辦或可像樓上服務員幫我跳打指模那部，再上去打指模，就不用那麼花時間了。</p> <p>35. 冀改善負責辦證人員的態度，望加強溝通表達能力，避免市民對回覆產生誤解。</p> <p>36. The security personnel assigned in the entrance must be knowledgeable enough to give directions or answers for what is being asked.</p> <p>37. People are rude at the information counter. Guards should at least TRY to have some knowledge of English.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
-------	---	--

	意見	人次
--	----	----

F. 其他	1. 希望星期六也開放，方便學生辦理。謝謝!	1
	2. 短訊須提示帶備資料，或可返回首頁查看相關資料。(網上申請，往港旅遊證)	1
	3. 不滿意關於 18 歲以下未成年人自行取證件的安排，沒有提供詳細資訊(收據，網站和視頻都沒有提供關於未成年人領取證件的安排)。	1
	4. 辦證等候當天，見有數個大陸人有戴口罩，希望當局工作人員提示下他們。	1
	5. 提醒更改證件的網上連結表示以澳門通付款，唯於自助機辦手續時變成是要 mpay 付款，請貴局留意更新資訊。	1
	6. 對近期換證人數急增所作出加班加點的措施值得一讚！但都是做返疫情其間不能提供的服務，所以都是應該的。	1
	7. 電話資訊提示需攜帶的物品只有「收據」，實際上亦需攜帶身份證。(網上申請，特區旅行證件)	1
	8. 希望例如領取證件或者申請結果將來可增加提供非工作時段可提供服務。	1
	9. 希望增設更多付款方式，如港幣/ 外地發行信用卡/ 微信支付。	1
	10. 希望本局能有網上支付，那就不用再排隊付款了。謝謝。	1
	11. 每次來中華廣場這邊泊車，找不到車位很不方便。其他換證流程都很滿意。	1
	12. 之前看行政手續時，如果護照續期不可透過網上辦理。惟過了兩星期，再看行政手續，又更新了可網上辦理，但未見有任何公告。	1
	13. 希望以後辦證，都可以延長辦公時間，以便要上班的人。	1
	14. 人性化方面有待提升空間，整體比以往有長足進步，努力加油！（櫃檯辦理，離島政府綜合服務中心、居民身份證）	1
	15. 如果有停車場可以泊車就好，今早在周邊用咗一個鐘頭搵停車位。	1
	16. 建議接下來可考慮 7 月也加開週六日辦證，時間到 7 點即可。	1
	17. 或者可以多提醒大家用微信叫號，螢幕上寫的別人未必會看。	1

	意見	人次
--	----	----

F. 其他	18. 希望香港人不要再阻礙澳門人辦證時間。	1
	19. 有得更好耶。	1
	20. 希望繼續優化，目前已不錯。(自助服務機、居民身份證)	1
	21. 按預約項目，可用資訊提醒攜帶所需或應當出席簽名人員，如未成年人，需父母雙方出席簽名或授權書。(特區旅行證件)。	1
	22. 可以多建議市民使用自助機，真的比較快。	1
	23. 自助辦證機器的特區護照網上宣傳影片過程與現場的機器辦證操作過程不一樣，例如網上的宣傳影片可以自選加快辦證付費，但現場操作就沒有加快辦證選項，若要加快辦證則要重新去人工櫃檯辦理，且方法及途經不利於民，網上宣傳與現實操作有待統一！	1
	24. 取證時間安排在星期一至五下午 5 時至 6 不方便，是否可以在辦公時間內取證。	1
	25. 網上的資料不足。(居民身份證)	1
	26. 希望每天辦公時間延長 1 小時。	1
	27. 如果可以提醒證件申請所需就很好。(居民身份證)	1
	28. 希望網上資訊可適時更新。	1
	29. 自助服務機已不能使用澳門通付款，但網站上仍顯示只可用澳門通或雲閃聯，特意充值了澳門通，在完成服務後欲付款時卻被告知澳門通付款方式已不適用，還好當時有服務人員在場幫忙，但服務人員表示澳門通付款方式早已取消，希望貴局能更新網站資訊。	1
	30. 有關通告不要只貼在大樓門口，應及時顯示在網上預約系統。例如每日 7 點預約即日籌。	1
	31. 能夠在 6 點後提供服務實在太好了，大人小孩都不用特別請假辦理櫃台服務，以及放工可領件，不用中午趕頭趕命。	1

	意見	人次
--	----	----

F. 其他	32. 在這個繁忙的上班時代，其實應該在星期六或星期日提供一般申請和換證服務，又或者好像最近的延長服務時間...朝九晚九，好讓有需要的居民可以作出申請所需服務，恆常性固然帶來高成本和人力資源緊張，所以一年可以有某兩個月提供特別服務時間，好讓有特殊需要人士能夠申請到所需服務.....如和子女辦證或陪同長者換證，家長不用特別請假，一戶通和自助服務機雖然方便，但好多人都不太識用，所以有特別時間櫃台服務是有必要的，望將來都能提供這樣的特別服務時間！感謝各位工作人員的付出！	1
	33. 更多宣傳。(自助服務機、居民身份證)	1
	34. 接待的工作人員很專業，態度和靚，很貼心，辦身份證過期續期時告知我們可同時辦護照更換，不然我們會去自助機辦理(會被因過期拒絕)。真的很感謝這位女性工作人員。	1
	35. 提供自助服務申請指南。	1
	36. 本人常住海外。如辦證服務能如香港一致可以在海外的中國領事館處理，就更好了。現在感覺澳門跟香港在海外的領事館服務上還有一點不方便。	1
	37. 特區護照持有人到訪印尼需申請簽證，但 貴局網站內之內容一直沒有更新為何?	1
	38. 用一戶通申請特區護照提交的照片只能去只定的店舖，要在一戶通用還要加 20 元費用，這個不叫方便市民吧，只是給商家多一個地方增加收入，政府是要便民的同時不增加市民的負擔，但這個點上面，真心一點都不合情理，影相已經要俾 75 元，6 張相（用唔到 6 張相），加 20 元先可以用一戶通，個一個 QR code 要市民俾多 20 元。	1
	39. 問題太多了，至少砍掉一半！	1
	40. No ,i don't have im very satisfied about the service.	1

	意見	人次
--	----	----

G. 表揚	1. 2022.12.28 下午 15:18 的 4 號服務櫃檯男職員，非常親切有禮，工作效率高，耐心聽取市民迫切需要並給予幫助，在此除了讚揚亦表達衷心感謝！	1
	2. 非常感謝滿意 OK。	29
	3. 人盡其才，物盡其用。	1
	4. 好好，方便市民。	4
	5. 好方便，優化工作程式，多謝政府！	1
	6. 辦證人員很友善，有禮，講解清晰詳盡，處處體現關懷和尊重。	1
	7. 贊，效率快，服務態度好。	2
	8. 感謝澳門政府推出各種海外續期快捷服務！	1
	9. 一戶通真的非常方便，非常希望繼續增加其他功能，謝謝！	1
	10. 基本對貴局人員和服務態度都滿意！	5
	11. 做得好好，態度溫文，留意身份證當天換證是我的生日，她說生日快樂，我感覺好開心`呢一點已經做得非常之好謝謝!	1
	12. 政府在資訊處理方面，應用科技創新研發中心推動下；做的很好很優秀！努力加油發展更好為廣大市民服務！真贊！	1
	13. 在辦證當天遇見一位老伯，因不清楚辦證方法，停在自助服務處，雖然辦理證件的人很多，有職員即時幫忙老伯，全程在旁細心協助，讚揚！	1
	14. 當局電話話接線員很有禮貌。	1
	15. 整體感覺很好，效率很高，業務比較熟。	1
	16. I have witnessed the great improvement on service and efficiency and am very satisfied with your work related to I.D card.	1
	17. 對外公關職員好盡責。(自助服務機辦理、特區旅行證件)	1
	18. 接待員細心效率快。	1
	19. 網上預約時間非常準確，星期一至星期日朝九晚九也工作，便利市民，十分值得表揚。	1

	意見	人次
--	----	----

G.表揚	20. 讚揚辦特區護照的 28 櫃檯女仕。	1
	21. 繼續提供方便市民的優質服務。	1
	22. 工作人員能認真講解，服務態度很好!	2
	23. 工作人員服務態度很好，講的很詳細。	1
	24. 非常滿意你們像對待親人般的服務態度，謝謝！	1
	25. 急民所急。贊！！	1
	26. 是次申請流程，十分滿意。	1
	27. 效率高。	1
	28. 自助機安排工作人員協助，非常好，節省時間。	1
	29. 貴局安排整個 3 月都 9-21 為市民辦證等事宜，辛苦了！感謝今天為 1227-003 辦證人員，專業又親切！感謝貴局的安排！感謝！	1
	30. 很滿意服務態度和效率，感恩工作人員。	1
	31. 很好較人性化。	1
	32. 從北安到中華廣場，還是身份證明局的辦事態度服務安心貼心。	1
	33. 非常的好！無論是通過一戶通的預約辦理，到現場櫃檯上的辦理手續都簡捷明瞭。連我這個七旬老翁都能夠很順利的從預約到辦完手續直到現在能夠提前（本來是要 13 號）領證。所以我對貴局的工作態度，工作效率，十分讚賞！謝謝!	1
	34. 服務周到，辦理過程很順利!	1
	35. 做到更好、再接再厲!	2
	36. 本人是一名傷殘人士，很感謝你們的同事能主動的為本人優先辦証，因為本人行動遲緩，所以比較預早前來等待排隊。但當天很幸運地有一位同事主動前來詢問，我可以立刻辦理，很感激，因為本人精神上只能堅持很短一時間，很快便要睡覺，真的很感謝你們。如果他沒有主動前來詢問，本人是沒有習慣要求的。	1

	意見	人次
--	----	----

G. 表揚	37. 十分欣賞貴局在本年 3 月份超時加班處理大量逾期未辦理續期證件的安排，真正做到急市民之所急，充分體現了公僕精神，有如此的工作理念，是澳門市民之福。可能貴局安排了幾十名員工超時工作，花費了一點經費，但節省了成千上萬個市民不用專門請假去辦證，以社會成本計算，少少的加班費遠不及上萬人請假去辦證的成本高。政府錢要用得其所，你們的決定就是就好的實證。	1
	38. The experience was great!	1
	39. 誠意務實為全澳市民服務，	1
	40. 工作人員服務態度非常好，耐心講解。	1
	41. 服務效率非常好，很快就收到了護照。感謝！	1
	42. 多謝貴局同事協助，令本人大意遺下收據的麻煩能順利解決。深表謝意，特此表揚。	1
	43. 這一次辦證感覺很好。	1
	44. 負責辦理事務嘅櫃檯靚女服務態度非常好，而且效率高，M 個 Like !	1
	45. 賓至如歸，辦事嚴謹效率高。本人是內地退休公務員，自愧不如，全心全意為人民服務被你們詮釋的如此完美。向你們學習，向你們致敬！	1
	46. 貴局的工作程式已經有改進，證明貴局有聽取市民意見，今次換證各方面程式都好滿意，唔係墨守成規，希望保持繼續進步。(自助服務機，居民身份證)	1
	47. 我們年紀大的不會上網，有什麼事不懂的就去問離島服務中心，那裡的工作人員都會給我解決，態度非常好。	1
	48. 謝謝你們的努力。	2
	49. 一戶通方便，免除輪候時間。	1
	50. 櫃機辦理更換身份證及護照非常方便。	1
	51. 繼續有更好服務給市民。	1
	52. 一戶通辦證、便民/快捷、滿意!	1
	53. 櫃檯人員的服務非常棒！	1

	意見	人次
--	----	----

G. 表揚	54. 鄧同事承辦人員、耐心親切且說明詳細清楚、請多多給她獎勵！	1
	55. 服務人員表現專業，態度認真，服務講解耐心，說明清晰，有禮誠懇。	1
	56. 工作人員態度十分專業，親和力好，流程十分順暢！為高水準的員工點贊，再接再厲！	1
	57. Excellent service.	2
	58. Not really! Your staff is very approachable and kind.	1
	59. Very satisfied! The service is good and it is beyond satisfaction. Thank you DSI! And thank you Macau.	1
	60. For Postal application of Police Clearance from overseas, if possible to indicate a name of a person to accept the documents being posted. Private courier services from my country does not accept parcels without a receiver's name. Overall very satisfied with your services. Thank You for the assistance.	1
61. Very efficient service. Thank you for providing my Certificate of Criminal Record urgently.	1	

## 8. 總結

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，整體服務評價同樣達 4.46 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，積極優化各項流程，為市民提供優質的服務。

完