

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	0	12	1	0	0	15	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	0	1	0
電子服務	1	2	1	1	0	0	2	3
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	2	16	2	4	0	24	4
合計	6		18		4		28	

《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
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	15	1	16
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	1
電子服務	0	0	5	0	5
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	3	4
合計	0	0	24	4	28

## 《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	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	10	4	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	0
電子服務	0	0	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	4	0	0	0
合計	0	11	14	1	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	0	0	2	1	0	0	2	1
程序手續	1	0	7	0	0	0	8	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	4	2	10	1	0	0	14	3
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	5	2	22	2	4	0	31	4
合計	7		24		4		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	3	0	3
環境及配套設施	0	0	3	0	3
程序手續	0	0	8	0	8
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	16	1	17
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	4	0	4
合計	0	0	34	1	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	0
環境及配套設施	0	1	1	1	0	0
程序手續	0	5	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	1	15	1	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	4	0	0	0
合計	0	10	22	2	0	1

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	3	0	0	0	3	0
程序手續	1	0	5	0	0	0	6	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	1	4	2	0	0	6	3
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	3	1	16	2	8	0	27	3
合計	4		18		8		30	

《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	3	0	3
程序手續	0	0	6	0	6
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	8	1	9
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	24	6	30

## 《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	1	1	0	0	1
程序手續	0	3	2	0	0	1
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	9	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	8	20	0	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	4	0	0	0	4	0
環境及配套設施	0	0	2	0	0	0	2	0
程序手續	1	0	11	1	0	0	12	1
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	1	1	5	2	0	0	6	3
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	3	1	22	3	8	0	33	4
合計	4		25		8		37	

《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	2	0	2
程序手續	0	0	13	0	13
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	9	0	9
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	7	1	8
合計	0	0	36	1	37

## 《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	2	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	2	0	0
程序手續	1	5	4	1	0	2
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	1	8	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	1	8	23	3	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	4	0	0	0	4	0
環境及配套設施	1	0	1	0	0	0	2	0
程序手續	0	1	4	0	0	0	4	1
服務資訊	0	0	2	0	0	0	2	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	2	4	2	0	0	5	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	10	0	10	0
小計	2	3	15	2	10	0	27	5
合計	5		17		10		32	

《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	2	0	2
程序手續	0	0	5	0	5
服務資訊	0	0	2	0	2
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	9	0	9
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	8	2	10
合計	0	0	30	2	32

## 《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	1	1	0	0
程序手續	0	2	2	0	0	1
服務資訊	2	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	3	5	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	10	0	0	0
合計	3	6	19	1	0	3

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	3	0	0	0	3	0
環境及配套設施	1	0	0	2	0	0	1	2
程序手續	2	0	4	1	0	0	6	1
服務資訊	0	0	0	1	0	0	0	1
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	4	2	2	1	0	0	6	3
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	12	0	12	0
小計	7	2	9	5	12	0	28	7
合計	9		14		12		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	3	0	3
環境及配套設施	0	0	3	0	3
程序手續	0	0	7	0	7
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	9	0	9
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	12	0	12
合計	0	0	35	0	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	0	1	0	0	2
環境及配套設施	0	1	2	0	0	0
程序手續	0	4	3	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	1	7	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	12	0	0	0
合計	0	6	26	0	0	3

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	1	5	0	0	0	6	1
服務資訊	0	0	1	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	2	3	2	0	0	0	4	3
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	11	0	11	0
小計	3	4	10	0	11	0	24	4
合計	7		10		11		28	

《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
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	7	0	7
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	7	0	7
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	11	0	11
合計	0	0	28	0	28

## 《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
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	3	0	0	2
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	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	11	0	0	0
合計	0	4	22	0	0	2

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	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	3	2	1	0	0	0	4	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	11	0	11	0
小計	3	2	5	0	11	0	19	2
合計	5		5		11		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	1	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	3	0	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	6	0	6
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	6	5	11
合計	0	0	16	5	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	1	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	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	1	0	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	11	0	0	0
合計	1	1	18	0	0	1

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	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	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	1	0	1	0	0	0	2	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	6	0	6	0
小計	1	0	2	0	6	0	9	0
合計	1		2		6		9	

《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
環境及配套設施	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	2	0	2
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	6	0	6
合計	0	0	9	0	9

## 《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
環境及配套設施	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	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	6	0	0	0
合計	0	0	8	0	0	1

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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	2	0	0	0	2	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	8	0	0	0	9	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	1	1	0	0	3	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	6	0	6	0
小計	3	0	11	1	6	0	20	1
合計	3		12		6		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	2	0	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	9	0	9
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	4	2	6
合計	0	0	19	2	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	2	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	5	3	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	4	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	1	7	13	0	0	0

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	4	1	0	0	4	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	1	1	0	0	0	3	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	1	7	1	2	0	11	2
合計	3		8		2		13	

《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
環境及配套設施	0	0	1	0	1
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	0	2	2
合計	0	0	11	2	13

## 《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
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	2	3	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	4	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	2	10	0	0	1

身份證明局  
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》  
2023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
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	2	1	0	0	2	1
服務資訊	0	0	1	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	1	3	0	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	6	0	6	0
小計	1	1	7	1	6	0	14	2
合計	2		8		6		16	

《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
環境及配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	3	0	3
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	5	0	5
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	6	6
合計	0	0	10	6	16

## 《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
環境及配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	1	2	0	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	1	3	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	6	0	0	0
合計	0	3	12	0	0	1