

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年1月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	0	0	0	0
程序手續	3	1	2	0	0	0	5	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	2	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	9	0	9	0
小計	3	1	4	0	9	0	16	1
合計	4		4		9		17	

《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	0	0	0
程序手續	0	0	6	0	6
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	4	5	9
合計	0	0	12	5	17

《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	0	0	0	0
程序手續	1	2	1	0	0	2
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	2	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	9	0	0	0
合計	1	4	10	0	0	2

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年2月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	0	0	0	0
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	1	0	1	2	0	0	2	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	6	0	6	0
小計	2	0	3	2	6	0	11	2
合計	2		5		6		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	0	0	0
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	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	2	4	6
合計	0	0	9	4	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	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	0	1	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	3	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	1	9	1	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年3月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	1	0	0	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	5	0	0	0	5	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	2	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	1	0	1	0
小計	1	0	7	0	1	0	9	0
合計	1		7		1		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	0	1	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	3	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	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	0	1	1
合計	0	0	4	5	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	1	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	0	1	0	2
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	1	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	2	2	2	1	0	2

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年4月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	0	0	0	5	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	2	0	0	0	3	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	8	0	8	0
小計	1	0	7	0	8	0	16	0
合計	1		7		8		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	0	0	0
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	3	0	3
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	8	0	8
合計	0	0	16	0	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	0	0	0	0
程序手續	0	4	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	2	1	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	6	9	0	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年5月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	6	0	0	0	6	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	2	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	10	0	10	0
小計	0	0	10	0	10	0	20	0
合計	0		10		10		20	

《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	6	0	6
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	8	2	10
合計	0	0	18	2	20

《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	0	3	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	2	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	10	0	0	0
合計	0	7	12	0	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年6月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	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	0	0	3	0	0	0	3	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	4	0	4	0
小計	0	0	10	0	4	0	14	0
合計	0		10		4		14	

《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	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	3	0	3
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	2	4
合計	0	0	12	2	14

《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	4	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	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	1	1	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	4	0	0	0
合計	1	6	5	1	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年7月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	2	2	0	0	2	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	7	0	0	0	7	2
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	1	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	4	0	4	0
小計	0	2	9	3	4	0	13	5
合計	2		12		4		18	

《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	1	4
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	4	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	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	2	2	4
合計	0	0	11	7	18

《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	2	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	4	2	1	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	1	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	1	5	9	1	0	2

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年8月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	1	5	0	0	0	5	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	3	0	3	0
小計	0	1	6	0	3	0	9	1
合計	1		6		3		10	

《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	6	0	6
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	1	3
合計	0	0	9	1	10

《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	3	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	3	0	0	0
合計	0	4	5	0	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年9月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	2	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	1	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	4	0	4	0
小計	0	0	3	0	4	0	7	0
合計	0		3		4		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	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0
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	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	3	1	4
合計	0	0	6	1	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	0	0	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	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	1	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	2	5	0	0	0

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年10月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	1	0	0	1	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	0	0	0	5	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	1	1	0	0	1	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	0	7	2	0	0	7	2
合計	0		9		0		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	1	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	4	1	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	0	2	2
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	4	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	1	1	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	2	0	1	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	1	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	2	3	2	1	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年11月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	1	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	2	0	2	0
小計	0	0	5	0	2	0	7	0
合計	0		5		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	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	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	2	0	2
合計	0	0	7	0	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	0	0	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	2	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	1
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	3	2	0	2

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年12月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	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	0	0	7	0	0	0	7	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	1	0	0	0	0	1	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	3	0	3	0
小計	1	1	9	0	3	0	13	1
合計	2		9		3		14	

《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	1	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	6	1	7
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	1	2
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	3	3
合計	0	0	8	6	14

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