



# 治安警察局

市民整體滿意度調查概況

2020



# 目 錄

1. 調查簡介.....	1
2. 調查結果.....	2
2.1. 一般公共服務.....	2
2.2. 監督、審批及執法性公共服務.....	3
2.3. 按範疇劃分服務.....	4
3. 對於“普遍意見”的分析及處理.....	5
4. 改善措施及建議.....	6
4.1. 環境及配套設施.....	6
4.2. 服務資訊.....	6
4.3 電子服務.....	6
5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）.....	7
5.1. 一般公共服務.....	7
5.2. 監督、審批及執法性公共服務.....	8
5.3. 按範疇劃分服務進行對比.....	9

## 1. 調查簡介

為了解服務對象對治安警察局目前所提供服務的評價，按照《公共服務及組織績效評審制度》的規定，本局就所推行的服務，以年度為週期，設立了主動收集服務對象意見的機制(即《市民整體滿意度調查》)，透過進行問卷調查，希望更好地掌握服務對象的評價、需求及建議，達致促進警民溝通與持續改善服務的目標。

本局的《市民整體滿意度調查2020》，於2021年3月1日至31日期間進行，對18歲或以上於過去一年曾使用本局七個主要服務範疇的本地居民、遊客、申請居留人士、外地僱員、外地學生及本地公司和機構代表等服務對象，通過電話、實地(於本局服務地點)及街頭等途徑並以問卷方式進行訪問。

## 2. 調查結果

### 2.1. 一般公共服務

一般公共服務			
回收有效問卷數		210	
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.282	4.296
	專業程度	4.312	
	服務態度	4.294	
環境	方便程度	4.165	4.166
	環境舒適度	4.167	
配套設施	硬件設備	4.107	4.110
	清晰指示	4.155	
	場所配套	4.081	
	場所支援性措施	4.095	
程序手續	流程順暢	4.192	4.201
	服務效率	4.195	
	服務效果	4.206	
	公平性	4.212	
服務資訊	足夠性	4.106	4.148
	取得資訊的便捷性	4.145	
	取得資訊的準確性	4.159	
	取得資訊的實用性	4.126	
	資訊的保密性	4.203	
服務保證	服務承諾全面性	4.187	4.162
	服務承諾指標明確性	4.182	
	服務承諾指標滿意度	4.158	
	表達意見的渠道	4.119	
電子服務	電子服務需要性	4.064	4.084
	電子服務方便性	4.093	
	電子服務安全性	4.132	
	足夠性	4.048	
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.045	4.045
交流和宣傳	渠道足夠性	4.083	4.083
績效信息	足夠性	4.079	4.082
	信息公佈的渠道	4.085	
整體服務	整體服務滿意度	4.185	4.185

## 2.2. 監督、審批及執法性公共服務

監督、審批及執法性公共服務			
回收有效問卷數		797	
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.297	4.312
	專業程度	4.328	
	服務態度	4.311	
環境	方便程度	4.179	4.181
	環境舒適度	4.183	
配套設施	硬件設備	4.126	4.131
	清晰指示	4.171	
	場所配套	4.107	
	場所支援性措施	4.119	
程序手續	流程順暢	4.205	4.213
	服務效率	4.205	
	服務效果	4.218	
	公平性	4.225	
服務資訊	足夠性	4.116	4.153
	取得資訊的便捷性	4.150	
	取得資訊的準確性	4.163	
	取得資訊的實用性	4.134	
服務保證	資訊的保密性	4.203	4.168
	服務承諾全面性	4.190	
	服務承諾指標明確性	4.187	
	服務承諾指標滿意度	4.166	
電子服務	表達意見的渠道	4.130	4.081
	電子服務需要性	4.065	
	電子服務方便性	4.091	
	電子服務安全性	4.123	
服務整合	足夠性	4.045	4.029
	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.029	
交流和宣傳	渠道足夠性	4.074	4.074
績效信息	足夠性	4.073	4.078
	信息公佈的渠道	4.082	
整體服務	整體服務滿意度	4.188	4.188

### 2.3. 按範疇劃分服務

服務範疇	整體服務滿意度 平均數
與出入境驗證有關的服務	4.192
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.187
與警務工作有關的服務	4.185
與交通管理有關的服務	4.187
各項與經營殯儀業務、保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請	4.161
各項緊急求助或舉報熱線服務	4.178
其他由治安警察局提供的服務(花紅更)	4.182
綜合治安警察局七個服務範疇	4.188

### 3. 對於“普遍意見”的分析及處理

不論是一般公共服務或監督、審批及執法性公共服務，本局七個服務範疇是次的調查結果均顯示滿意度及整體評分都超過滿意(4.0分)，當中以人員服務得分最高，其次為程序手續，而電子服務、服務整合、交流和宣傳及績效信息則略為下跌，這些都與疫情有很大關係，一方面本局人員在疫情下始終無懼險阻、堅守崗位為民服務，獲得市民普遍肯定，與此同時又因疫情變化與阻隔，更突顯網上服務、信息透明度等的進一步需求。另一方面，受訪者提供較多意見 / 建議之方面，主要集中在配套設施、環境、服務資訊等中游得分的調查因素，而這些方面有部分可以即時透過直觀模式從現有資訊或到現場實地觀察瞭解到，以作檢視及分析。

為此，本局內部監管及資訊廳依職能按所獲之數據及資料，分別派員前往出入境管制廳轄下的關閘出入境事務站、橫琴口岸澳門口岸區出入境事務站、氹仔碼頭出入境事務站；居留及逗留事務廳出入境事務大樓；澳門警務廳北區警司處；海島警務廳氹仔警司處；交通廳澳門南區交通警司處共七個接待單位進行實地調研。

經瞭解及與現場單位主管溝通，發現部分意見為市民不理解所致或本局的政策措施需要，也有部分能即場解決或進行初步分析與探討，對於後續跟進處理、制定優化方案和改善相關問題等方面都起到積極作用。

## 4. 改善措施及建議

### 4.1. 環境及配套設施

本局對各服務範疇的接待環境及配套設施，尤其對外值日室的環境(如牆壁天花)與設備(如輪候座椅)外觀、洗手間的衛生與設備(如座廁)運作、特別支援措施(如輔助輪椅、母乳餵哺室等)的完備與優化、指示牌的足夠性等，進行全面檢視，依實際情況進行研究、改善及優化；至於WIFI強度方面，則已轉介郵電局協調跟進。

### 4.2. 服務資訊

本局已優化網站內轄下設施分佈地圖，並新增各服務地點的交通指南、特別支援措施及其他配套等資訊，為前往本局各個服務地點提供更多出行選擇與服務資訊；另一方面，將全面檢視、梳理及更新「政府入口網」內涉及本局的服務手續內容，以便與本局網站內容同步，讓公眾更清晰。

### 4.3. 電子服務

本局將繼續配合特區政府電子政務施政方向，積極為所提供的服務研究簡化和電子化各項程序手續的可行性，以提升用戶體驗與流程效率，現階段正與行政公職局合作研究於「一戶通」推出繳付交通違例罰款關服務；另一方面將繼續推進「警務易」治安舉報等功能的後台測試與落實應用。

## 5. 滿意度調查趨勢分析 (與去年比較)

### 5.1. 一般公共服務

調查因素	分項內容	2019年		2020年		與過往比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.154	4.187	4.282	4.296	+0.109
	專業程度	4.103		4.312		
	儀容整潔	4.278		N.A.		
	服務態度	4.214		4.294		
環境	方便程度	4.181	4.127	4.165	4.166	+0.039
	環境舒適度	4.072		4.167		
配套設施	硬件設備	3.975	3.995	4.107	4.110	+0.115
	清晰指示	3.954		4.155		
	場所配套	4.031		4.081		
	場所安全性	4.181		N.A.		
	支援性措施	3.835		4.095		
程序手續	流程順暢	4.028	4.103	4.192	4.201	+0.098
	服務效率	4.069		4.195		
	服務效果	4.134		4.206		
	公平性	4.182		4.212		
服務資訊	足夠性	3.978	4.067	4.106	4.148	+0.081
	取得資訊的便捷性	3.929		4.145		
	取得資訊的準確性	4.130		4.159		
	取得資訊的實用性	4.088		4.126		
	資訊的保密性	4.211		4.203		
服務保證	服務承諾全面性	4.185	4.077	4.187	4.162	+0.085
	服務承諾指標明確性	3.794		4.182		
	服務承諾指標滿意度	4.163		4.158		
	表達意見的渠道	4.165		4.119		
電子服務	電子服務需要性	4.235	4.079	4.064	4.084	+0.005
	電子服務方便性	4.109		4.093		
	電子服務安全性	4.152		4.132		
	電子服務足夠性	3.818		4.048		
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	3.939	3.939	4.045	4.045	+0.106
交流與宣傳	渠道足夠性	3.959	3.959	4.083	4.083	+0.124
績效信息	足夠性	3.844	3.863	4.079	4.082	+0.219
	信息的開放性	3.883		4.085		
整體服務	整體服務滿意度	4.043	4.043	4.185	4.185	+0.142

## 5.2.監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019年		2020年		與過往比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.082	4.164	4.297	4.312	+0.148
	專業程度	4.163		4.328		
	儀容整潔	4.281		N.A.		
	服務態度	4.128		4.311		
環境	方便程度	4.003	4.049	4.179	4.181	+0.132
	環境舒適度	4.096		4.183		
配套設施	硬件設備	4.053	4.020	4.126	4.131	+0.111
	清晰指示	4.007		4.171		
	場所配套	3.934		4.107		
	場所安全性	3.99		N.A.		
	支援性措施	4.117		4.119		
程序手續	流程順暢	4.121	4.179	4.205	4.213	+0.034
	服務效率	4.129		4.205		
	服務效果	4.233		4.218		
	公平性	4.232		4.225		
服務資訊	足夠性	3.984	4.060	4.116	4.153	+0.093
	取得資訊的便捷性	4.074		4.150		
	取得資訊的準確性	4.068		4.163		
	取得資訊的實用性	3.947		4.134		
	資訊的保密性	4.226		4.203		
服務保證	服務承諾全面性	4.115	4.032	4.190	4.168	+0.136
	服務承諾指標明確性	4.111		4.187		
	服務承諾指標滿意度	4.076		4.166		
	表達意見的渠道	3.827		4.130		
電子服務	電子服務需要性	4.262	4.163	4.065	4.081	-0.082
	電子服務方便性	4.192		4.091		
	電子服務安全性	4.202		4.123		
	電子服務足夠性	3.995		4.045		
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.106	4.106	4.029	4.029	-0.077
交流與宣傳	渠道足夠性	3.985	3.985	4.074	4.074	+0.089
績效信息	足夠性	3.962	3.967	4.073	4.078	+0.111
	信息的開放性	3.971		4.082		
整體服務	整體服務滿意度	4.192	4.192	4.188	4.188	-0.004

此部分服務在電子服務及服務整合方面出現滿意度下降，跌幅分別為0.082及0.077分，導致整體服務滿意度也有輕微下降。基此，如上述第4.3點之改善措施，本局正配合進一步推進執法性公共服務之一的收納交通違例罰款服務在「一戶通」平台上提供電子服務以及與繳納車輛使用牌照稅的服務整合計劃。

### 5.3. 按範疇劃分服務進行對比

服務範疇	2019年 整體服務 滿意度平均數	2020年 整體服務 滿意度平均數	與過往比較
與出入境驗證有關的服務	4.167	4.192	+0.025
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.275	4.187	-0.088
警務工作有關的服務	3.983	4.185	+0.202
與交通管理有關的服務	4.006	4.187	+0.181
各項與經營殯儀業務、保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請	4.171	4.161	-0.010
各項緊急求助或舉報熱線服務	4.111	4.178	+0.067
其他由治安警察局提供的服務(花紅更)	4.385	4.182	-0.203
綜合治安警察局七個服務範疇	4.146	4.188	+0.042

三個服務範疇(包括與申請居留、留澳工作及留學有關的服務；各項與經營殯儀業務、保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請及其他由治安警察局提供的服務(花紅更))之整體服務滿意度平均數出現下降，主要是由於受疫情影響，此類行政服務一度受阻，更突出了市民對電子服務、服務資訊以及環境配套等的需求。基此，如上述第4點之改善措施，本局將從相關方面著手優化。