



治安警察局

市民整體滿意度調查概況

2021



目 錄

1. 調查簡介.....	1
2. 調查結果.....	2
2.1. 一般公共服務.....	3
2.2. 監督、審批及執法性公共服務.....	4
2.3. 按範疇劃分服務.....	5
3. 對於“普遍意見”的分析及處理.....	6
4. 改善措施及建議.....	7
4.1. 環境及配套設施.....	7
4.2. 服務資訊.....	7
4.3 電子服務.....	7
5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）.....	8
5.1. 一般公共服務.....	8
5.2. 監督、審批及執法性公共服務.....	9
5.3. 按範疇劃分服務進行對比.....	10

1. 調查簡介

為了解服務對象對治安警察局提供服務的評價，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改善服務的目的。

《市民整體滿意度調查2021》於2022年3月1日至31日期間推行，受訪者需滿18周歲或以上年齡，並在過去一年曾使用本局的七個主要服務範疇之本地居民、遊客、申請居留人士、外地僱員、外地學生及本地公司和本地機構代表等服務對象，透過電話訪問、服務地點訪問及街頭訪問等各種方式，並以問卷形式進行訪問。此外，為擴展更多提供意見的渠道，本局新增網上預約系統，市民可透過該系統預約電話訪問，以便本局人員進行問卷調查，使市民能主動參與是次調查，從而提高本局收集市民意見的工作效率，更好達致促進警民溝通與持續優化的目標。

2. 調查結果

本局提供的一般公共服務包括與警務工作有關的求助或案件處理、報失、拾獲、認領及申報警鐘，與交通管理有關事項，各項緊急求助或舉報熱線服務（例如999熱線）。

在監督、審批及執法性公共服務方面，包括與出入境驗證有關的服務；與申請居留、留澳工作及留學有關的服務，與經營殯儀業務、保安業務、武器彈藥有關的准照、執照及許可等各項申請，以及其他由治安警察局提供的服務(例如申請花紅更)。

2.1. 一般公共服務

一般公共服務			
回收有效問卷數		808	
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	4.423	4.445
	專業程度	4.439	
	儀表外觀	4.462	
	服務態度	4.458	
環境	方便程度	4.320	4.312
	環境舒適度	4.304	
配套設施	硬件設備	4.281	4.272
	清晰指示	4.256	
	場所配套	4.210	
	安全性	4.328	
	場所支援性措施	4.286	
程序手續	流程順暢	4.282	4.316
	服務效率	4.316	
	服務效果	4.334	
	公平性	4.330	
服務資訊	足夠性	4.301	4.332
	取得資訊的便捷性	4.315	
	取得資訊的準確性	4.345	
	取得資訊的實用性	4.344	
	資訊的保密性	4.353	
服務保證	服務承諾全面性	4.284	4.313
	服務承諾指標明確性	4.327	
	服務承諾指標滿意度	4.330	
	表達意見的渠道	4.310	
電子服務	電子服務需要性	4.359	4.385
	電子服務方便性	4.385	
	電子服務安全性	4.407	
	足夠性	4.406	
	交流渠道足夠性	4.369	
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.056	4.056
績效信息	足夠性	4.292	4.314
	信息公佈的渠道	4.336	
整體服務	整體服務滿意度	4.290	4.290

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		724	
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	4.394	4.421
	專業程度	4.434	
	儀表外觀	4.432	
	服務態度	4.423	
環境	方便程度	4.297	4.322
	環境舒適度	4.346	
配套設施	硬件設備	4.313	4.309
	清晰指示	4.322	
	場所配套	4.248	
	安全性	4.341	
	場所支援性措施	4.320	
程序手續	流程順暢	4.345	4.366
	服務效率	4.368	
	服務效果	4.367	
	公平性	4.385	
服務資訊	足夠性	4.300	4.329
	取得資訊的便捷性	4.327	
	取得資訊的準確性	4.334	
	取得資訊的實用性	4.320	
	資訊的保密性	4.362	
服務保證	服務承諾全面性	4.303	4.309
	服務承諾指標明確性	4.311	
	服務承諾指標滿意度	4.321	
	表達意見的渠道	4.304	
電子服務	電子服務需要性	4.305	4.311
	電子服務方便性	4.326	
	電子服務安全性	4.334	
	足夠性	4.297	
	交流渠道足夠性	4.292	
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.173	4.173
績效信息	足夠性	4.248	4.259
	信息公佈的渠道	4.269	
整體服務	整體服務滿意度	4.343	4.343

2.3. 按範疇劃分服務

服務範疇	整體服務滿意度 平均數
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.409
與警務工作有關的服務(如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報警鐘等)	4.399
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.364
與出入境驗證有關的服務	4.349
與交通管理有關的服務(如：交通事件處理、簽發交通意外證明、登記國際牌、收罰款等)	4.234
其他由治安警察局提供的服務（花紅更）	4.208
各項緊急求助或舉報熱線服務(如：接聽 999/110/112、28889911、28573333)	4.166
綜合七個服務範疇之加權平均分 ¹	4.315

¹ 由於不同服務範疇的受訪人數比例有所差異，故將有關權重，加入運算過程之中。

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，本局的七個服務範疇是次的調查結果均顯示滿意度及整體評分均在4.0分以上(滿分為5分)。當中以「人員服務」的得分最高，其他調查因素(如電子服務、程序手續、服務資訊方面)，均屬滿意水平。在新冠肺炎疫情持續肆虐全球的大環境下，本局人員仍然堅守崗位，提供應有服務，全力支援和協調各前線衛生部門的工作，令疫情處於受控階段。

另一方面，受訪者提供較多有關程序手續、配套設施、環境、人員服務等方面建議，經詳細檢視和了解情況後，發現部分意見為本局的政策措施所需，將從優化信息公開的透明度方面著手，也有部分屬建設性建議；值得進一步分析與探討，對於後續跟進處理、制定優化方案及改善相關問題等方面起到積極作用。

4. 改善措施及建議

4.1. 環境及配套設施

相關單位將持續檢視各服務地點的接待環境及配套設施，例如洗手間、衛生設備、值日室的環境，倘發現不足之處，將完善及優化。關於各服務地點WIFI強度方面，本局將繼續與保安部隊事務局及澳門電訊協調跟進。

4.2. 服務資訊

部分市民反映服務流程「繁複」及「時間長」，不排除相關服務程序牽涉步驟較多、資訊比較詳細，本局將繼續從網上平台(本局官方網頁和政府入口網)著手，強化及更新涉及本局的服務手續內容，讓公眾清晰掌握相關資訊。同時，加強培訓工作人員溝通技巧，提高信息透明度，讓申請人更易了解具體內容。

4.3. 電子服務

本局將繼續配合特區政府電子政務的施政方針，積極研究簡化和電子化相關程序手續的可行性，提升用戶體驗及服務效率，去年與行政公職局合作研究於「一戶通」推出繳付交通違例罰款相關服務已成功上線運作，未來亦會深入研究於「一戶通」上推出更多網上服務(例如交通違例電子通知)。

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	2020年		2021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	4.282	4.296	4.423	4.445	+0.149
	專業程度	4.312		4.439		
	儀容整潔	N.A.		4.462		
	服務態度	4.294		4.458		
環境	方便程度	4.165	4.166	4.320	4.312	+0.146
	環境舒適度	4.167		4.304		
配套設施	硬件設備	4.107	4.110	4.281	4.272	+0.162
	清晰指示	4.155		4.256		
	場所配套	4.081		4.210		
	場所安全性	N.A.		4.328		
	支援性措施	4.095		4.286		
程序手續	流程順暢	4.192	4.201	4.282	4.316	+0.115
	服務效率	4.195		4.316		
	服務效果	4.206		4.334		
	公平性	4.212		4.330		
服務資訊	足夠性	4.106	4.148	4.301	4.332	+0.184
	取得資訊的便捷性	4.145		4.315		
	取得資訊的準確性	4.159		4.345		
	取得資訊的實用性	4.126		4.344		
	資訊的保密性	4.203		4.353		
服務保證	服務承諾全面性	4.187	4.162	4.284	4.313	+0.151
	服務承諾指標明確性	4.182		4.327		
	服務承諾指標滿意度	4.158		4.330		
	表達意見的渠道	4.119		4.310		
電子服務	電子服務需要性	4.064	4.084	4.359	4.385	+0.301
	電子服務方便性	4.093		4.385		
	電子服務安全性	4.132		4.407		
	足夠性	4.048		4.406		
	交流渠道足夠性	4.083		4.369		
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.045	4.045	4.056	4.056	+0.011
績效信息	足夠性	4.079	4.082	4.292	4.314	+0.232
	信息的開放性	4.085		4.336		
整體服務	整體服務滿意度	4.185	4.185	4.290	4.290	+0.105

5.2.監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020年		2021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	4.297	4.312	4.394	4.421	+0.109
	專業程度	4.328		4.434		
	儀容整潔	N.A.		4.432		
	服務態度	4.311		4.423		
環境	方便程度	4.179	4.181	4.297	4.322	+0.141
	環境舒適度	4.183		4.346		
配套設施	硬件設備	4.126	4.131	4.313	4.309	+0.178
	清晰指示	4.171		4.322		
	場所配套	4.107		4.248		
	場所安全性	N.A.		4.341		
	支援性措施	4.119		4.320		
程序手續	流程順暢	4.205	4.213	4.345	4.366	+0.153
	服務效率	4.205		4.368		
	服務效果	4.218		4.367		
	公平性	4.225		4.385		
服務資訊	足夠性	4.116	4.153	4.300	4.329	+0.176
	取得資訊的便捷性	4.150		4.327		
	取得資訊的準確性	4.163		4.334		
	取得資訊的實用性	4.134		4.320		
	資訊的保密性	4.203		4.362		
服務保證	服務承諾全面性	4.190	4.168	4.303	4.309	+0.141
	服務承諾指標明確性	4.187		4.311		
	服務承諾指標滿意度	4.166		4.321		
	表達意見的渠道	4.130		4.304		
電子服務	電子服務需要性	4.065	4.080	4.305	4.311	+0.231
	電子服務方便性	4.091		4.326		
	電子服務安全性	4.123		4.334		
	足夠性	4.045		4.297		
	交流渠道足夠性	4.074		4.292		
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.029	4.029	4.173	4.173	+0.144
績效信息	足夠性	4.073	4.078	4.248	4.259	+0.181
	信息的開放性	4.082		4.269		
整體服務	整體服務滿意度	4.188	4.188	4.343	4.343	+0.155

與去年相比，各項服務所包含的所有調查因素的分數均出現上升，帶動「整體服務」滿意度評分輕微上升。隨著國家現代化和信息化的改革，以及防疫工作的需要，透過手機及網上辦理各項服務手續已是趨勢，而是次調查結果從「程序手續」和「電子服務」方面的45個意見，從而印證本局未來應繼續從電子政務的大方向簡化程序手續的必要性。

5.3. 按範疇劃分服務進行對比

服務範疇	2020年 整體服務 滿意度平均數	2021年 整體服務 滿意度平均數	與過往比較
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.161	4.409	+0.248
與警務工作有關的服務(如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報警鐘等)	4.185	4.399	+0.214
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.187	4.364	+0.177
與出入境驗證有關的服務	4.192	4.349	+0.157
與交通管理有關的服務(如：交通事件處理、簽發交通意外證明、登記國際牌、收罰款等)	4.187	4.234	+0.047
其他由治安警察局提供的服務(花紅更)	4.182	4.208	+0.026
各項緊急求助或舉報熱線服務(如：接聽 999/110/112、28889911、28573333)	4.178	4.166	-0.012
綜合七個服務範疇的加權平均分 ²	4.188	4.315	+0.127

² 由於不同服務範疇的受訪人數比例有所差異，故將有關權重，加入運算過程之中。

其中一個服務範疇(各項緊急求助或舉報熱線服務，如：接聽 999/110/112、28889911、28573333)之「整體服務」滿意度平均分出現輕微下降，反映市民對緊急求助服務有更高要求，本局將從相關方面著手優化，繼續透過季度服務承諾機制監督其達標率，同時，繼續在局內開辦優質服務及禮儀等相關培訓課程，以保持人員的良好溝通技巧和態度，時刻以耐性及同理心為服務對象排憂解難，並繼續保持 9 秒接聽熱線的高達標率。