



治安警察局 「抗疫工作表現」 滿意度調查概況2021

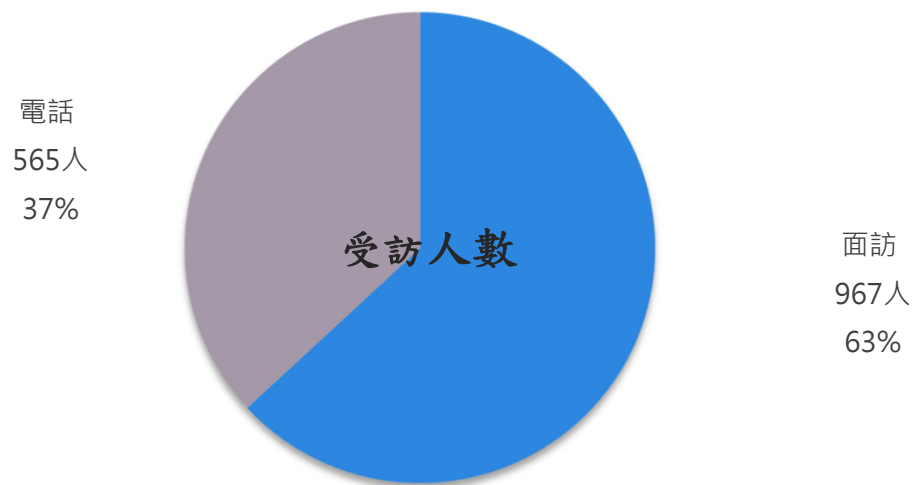
- ▶ 調查目的
- ▶ 基本資料統計:人數、性別、年齡、教育程度、背景
- ▶ 第一部分 由疫情初期至今，對治安警察局在以下防疫抗疫工作的意見
- ▶ 第二部分 對治安警察局在配合防疫政策下進行便民措施的意見
- ▶ 總結
- ▶ 建議

調查目的

- ▶ 回顧**2021**年，新冠肺炎疫情繼續肆虐全球，本局作為澳門特區的前線部門，堅守抗疫及防罪的一線，守護民眾生命財產安全。
- ▶ 本局冀透過是次市民整體滿意度調查，收集公眾對本局於**2021**年在日常服務以至抗疫工作表現的評價，包括醫學觀察酒店管理、支援和駐守紅黃碼區、全民核酸檢測秩序管理、發放防疫抗疫訊息、出入境防控、推出代報失消費卡服務等六個項目，作為本局持續優化的重要參考依據。

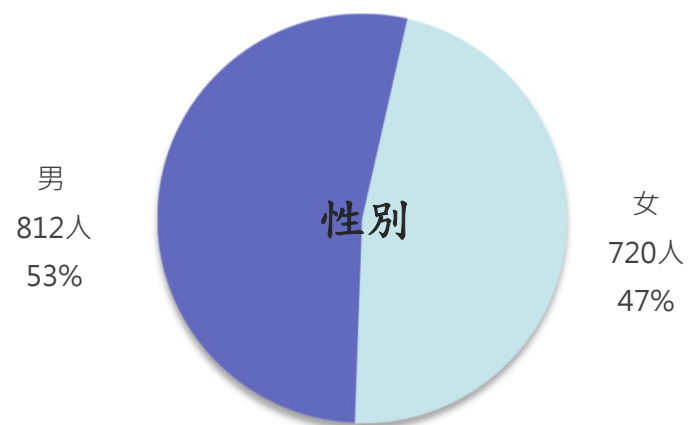
受訪者統計——人數

調查方式	面訪	電話	總計
人數	967	565	1532
百分比	63%	37%	100%



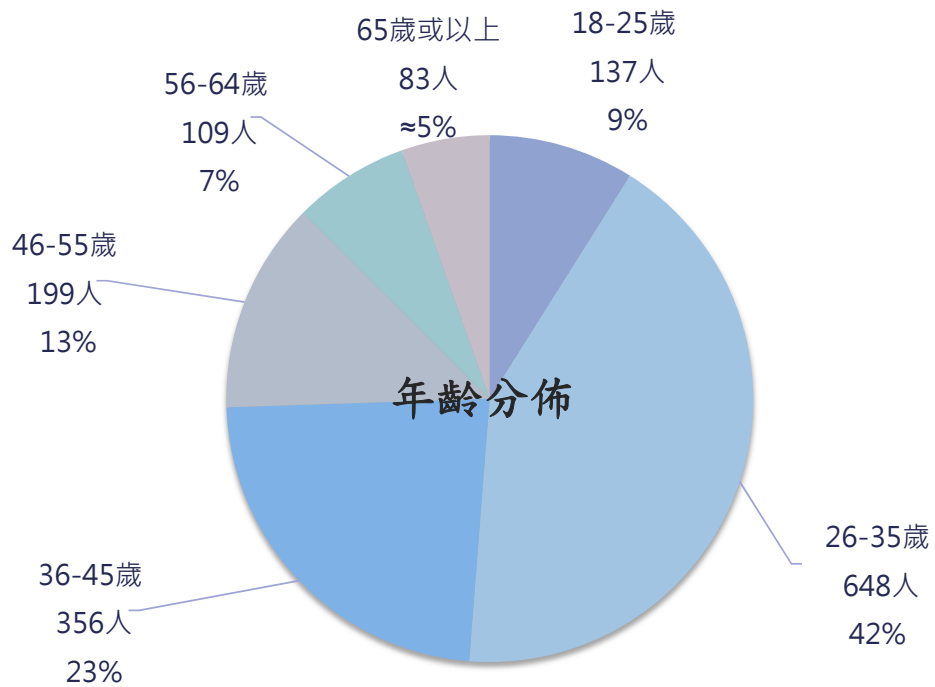
受訪者統計——性別

性別	男	女
人數	812	720
百分比	53%	47%



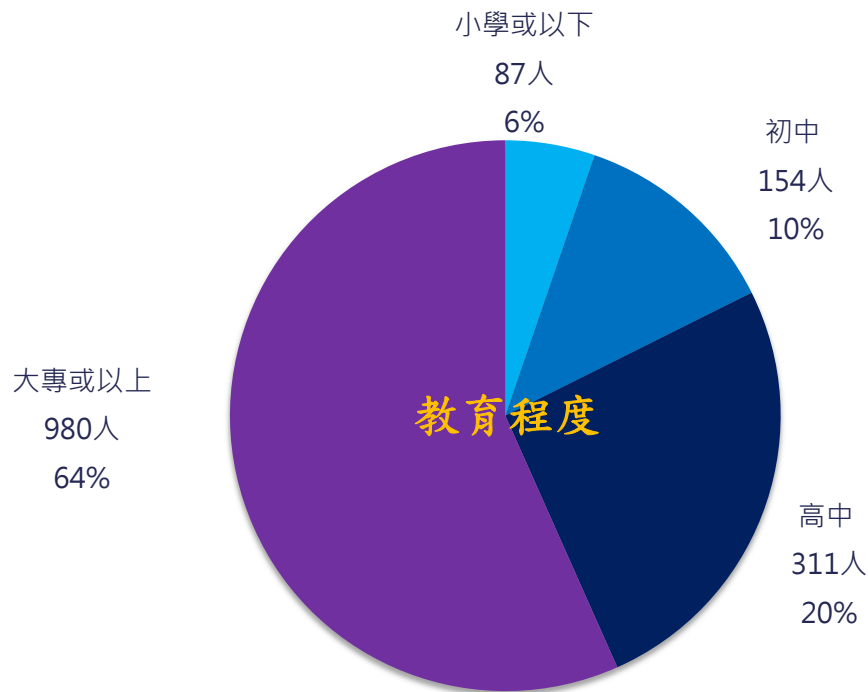
受訪者統計——年齒

年齒	18-25歲	26-35歲	36-45歲	46-55歲	56-64歲	65歲或以上
人數	137	648	356	199	109	83
百分比	9%	42%	23%	13%	7%	≈5%



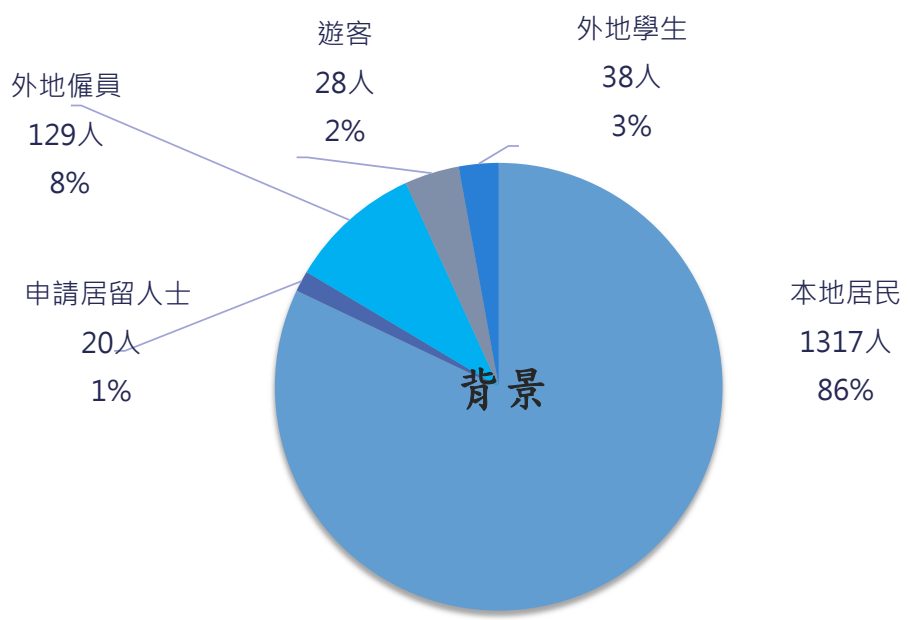
受訪者統計——教育程度

教育程度	小學或以下	初中	高中	大專或以上
人數	87	154	311	980
百分比	6%	10%	20%	64%



受訪者統計——背景

背景	本地居民	申請居留人士	外地僱員	遊客	外地學生
人數	1317	20	129	28	38
百分比	86%	1%	8%	2%	3%



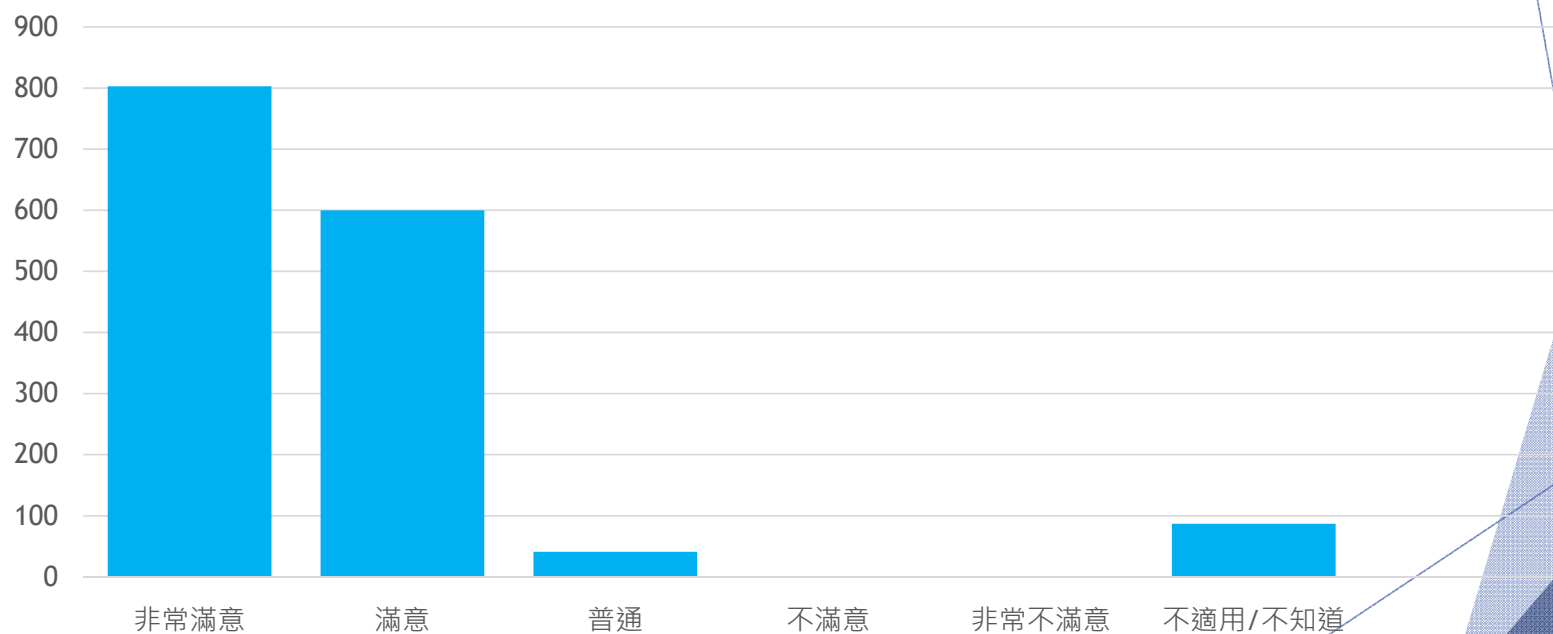
第一部分

由疫情初期至今，市民對治安警察局在以下防疫抗疫工作的意見

1. 參與醫學觀察酒店管理，尋找密切接觸者，協助遷移紅黃碼區的居民到相關酒店，全力保障期間的公共秩序及治安

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
803人	600人	41人	0人	1人	87人	4.525

圖表標題

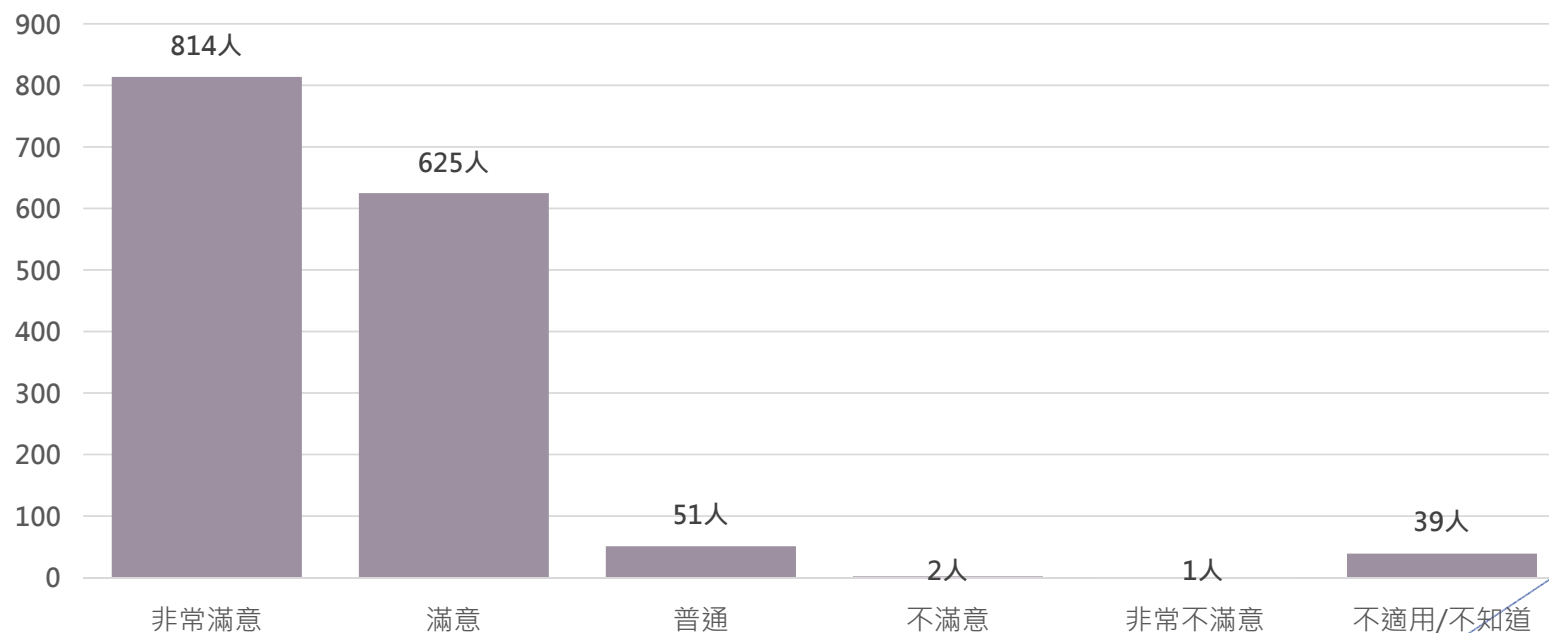


滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的91.58%

調查項目	受訪者意見	數量
參與醫學觀察酒店管理，尋找密切接觸者，協助遷移紅黃碼區的居民到相關酒店，全力保障期間的公共秩序及治安	/	/

2.按照「分區分級、精準防控」預案，全力支援人力物力各項需要，派員駐守紅黃碼區，並嚴控有關區域，防止疫情傳播

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
814人	625人	51人	2人	1人	39人	4.506

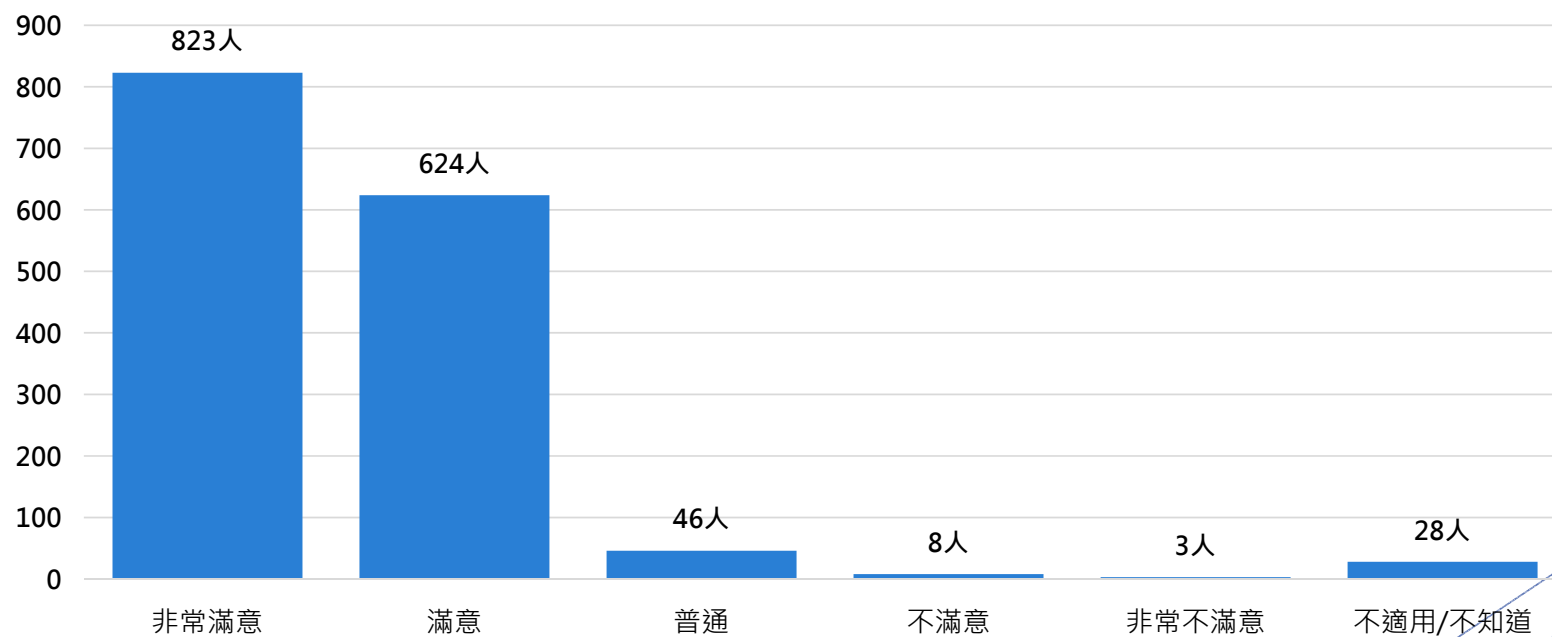


滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的93.93%

調查項目	受訪者意見
按照「分區分級、精準防控」預案，全力支援人力物力各項需要，派員駐守紅黃碼區，並嚴控有關區域，防止疫情傳播	「進行全民核酸時，或紅黃碼區禁止出去時，衛生局人員嚴重缺乏。」(屬衛生局範疇)

3. 協助衛生部門進行全民核酸檢測，維持輪候秩序，保障全民核酸檢測的順利完成

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
823人	624人	46人	8人	3人	28人	4.500

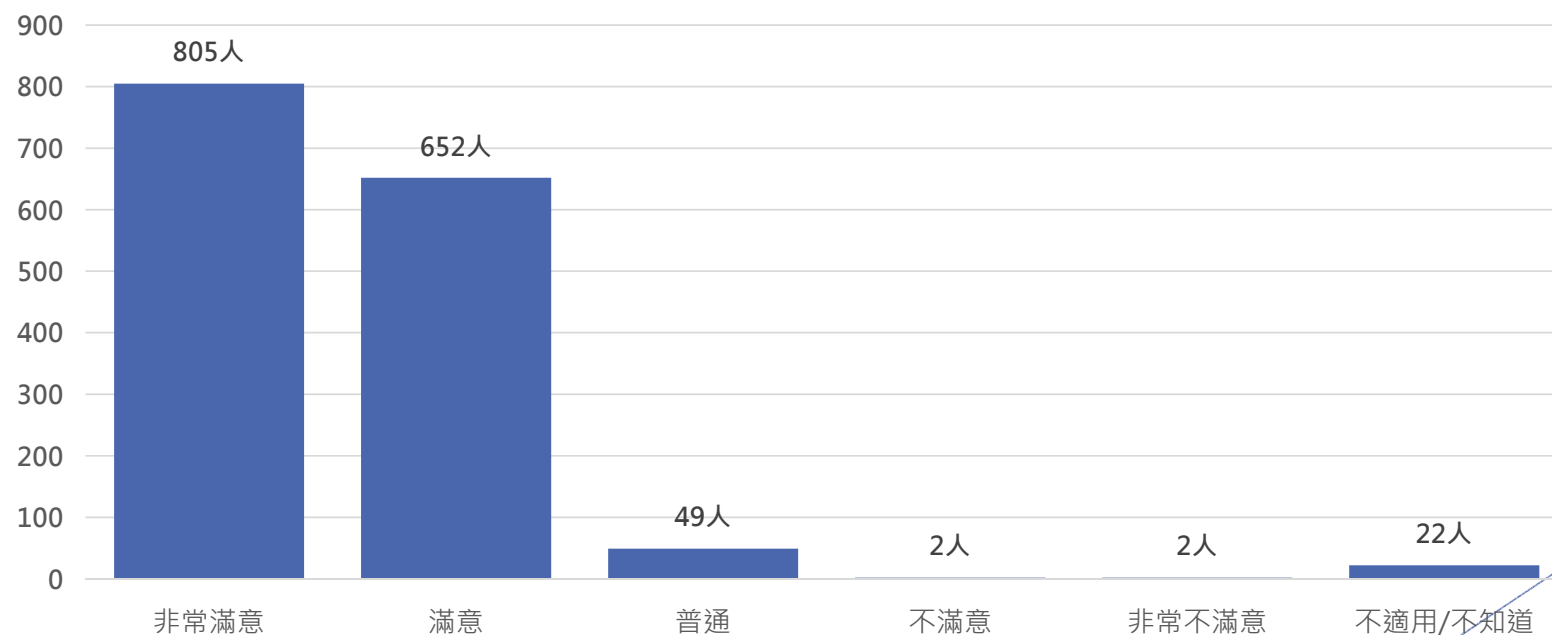


滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的94.45%

調查項目	受訪者意見
<p>協助衛生部門進行全民核酸檢測，維持輪候秩序，保障全民核酸檢測的順利完成</p>	<p>「第一次全民核酸非常亂，導致我排隊排了6小時。」</p>
	<p>「保安高校站全民核檢沒有長者優先，等待時間很長。」</p>
	<p>「第一次全民核酸在保安高校站，指引非常亂，沒有預約全部人都可以入，入到去排了兩小時突然說有預約優先，導致好多人打尖，場面非常亂，排隊時間耐，我排了五小時。」</p>
	<p>「希望治安警察人員於全民核酸方面多些便利給予小孩及老人，及對於快速通道之年齡限制可以放寬一些（例如：老人方面可以酌情安排，因為有些老人年紀不是很大卻行動不便），還有有關預約時間方面安排不夠全面，有時系統太過繁忙令市民不能及時去做核酸，導致很多市民聚集於門外，希望治安警察局能優化及解決有關問題，對於第一次及第二次全民核酸執行方面感覺治安警察人員仍有很大空間改善。」</p>
	<p>「第一次全民核酸做得很差，之後有改進，早就應該居安思危。」</p>
	<p>「全民核酸等候時間過長。」</p>
	<p>「第一次全民核酸秩序凌亂，排隊時間長，統籌有問題，衛生局人員缺乏，想問問題也無從入手。」</p>
	<p>「應禁止爆發地區人士進入本澳，第一次全民核檢安排很差，應一早有全民核檢的部署。」</p>

4.與內地全面加強疫情聯防聯控，高效發放各類防疫抗疫訊息，讓市民掌握最新疫情資訊及出入境措施，以便安排出行，遏止疫情傳播的風險

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
805人	652人	49人	2人	2人	22人	4.494

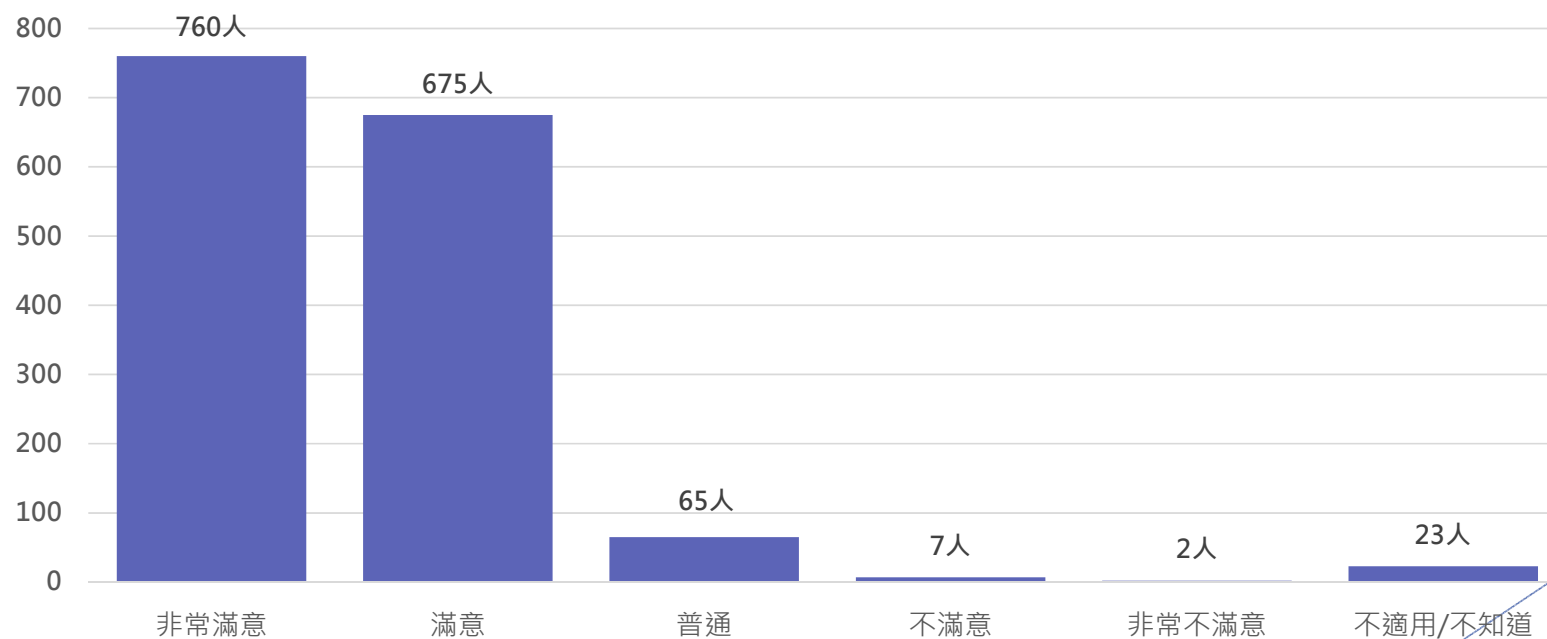


滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的95.10%

調查項目	受訪者意見	數量
與內地全面加強疫情聯防聯控，高效發放各類防疫抗疫訊息，讓市民掌握最新疫情資訊及出入境措施，以便安排出行，遏止疫情傳播的風險	/	/

5.因應疫情變化，配合防疫政策，實施相應出入境措施，嚴密把關，「外防輸入、內防反彈」

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
760人	675人	65人	7人	2人	23人	4.447



滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的93.67%

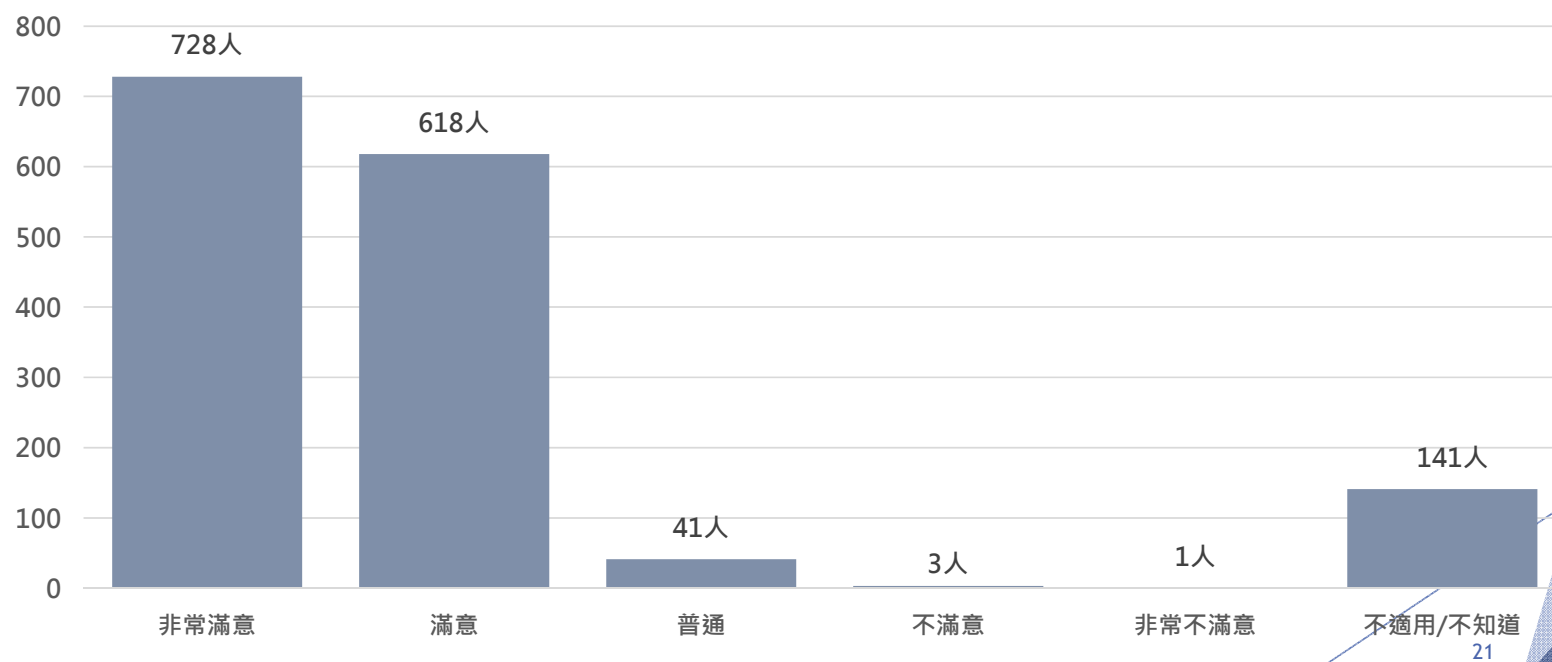
調查項目	受訪者意見
因應疫情變化，配合防疫政策，實施相應出入境措施，嚴密把關，「外防輸入、內防反彈」	「更改核酸通關時間過急，沒有緩衝時間。」(屬衛生局範疇)
	「更改出入境核酸檢測期限太倉卒。」(屬衛生局範疇)
	「港珠澳車道健康碼應交由衛生局專業人員檢查，警員應專責辦理出入境手續。」
	「香港疫情已經爆發到不可收拾地步，澳門政府理應禁止香港遊客入境澳門，防止疫情傳播。」
	「不方便(出內地要48小時核酸)。」
	「香港疫情嚴重，應禁止由香港入境的所有人，防止疫情傳播擴散。」

第二部分

市民對治安警察局在配合防疫 政策下進行便民措施的意見

1.配合政府因應疫情而設的促進本地消費計劃(消費卡)，推出代報失消費卡的服務，更簡捷便民

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不適用/不知道	平均分
728人	618人	41人	3人	1人	141人	4.487



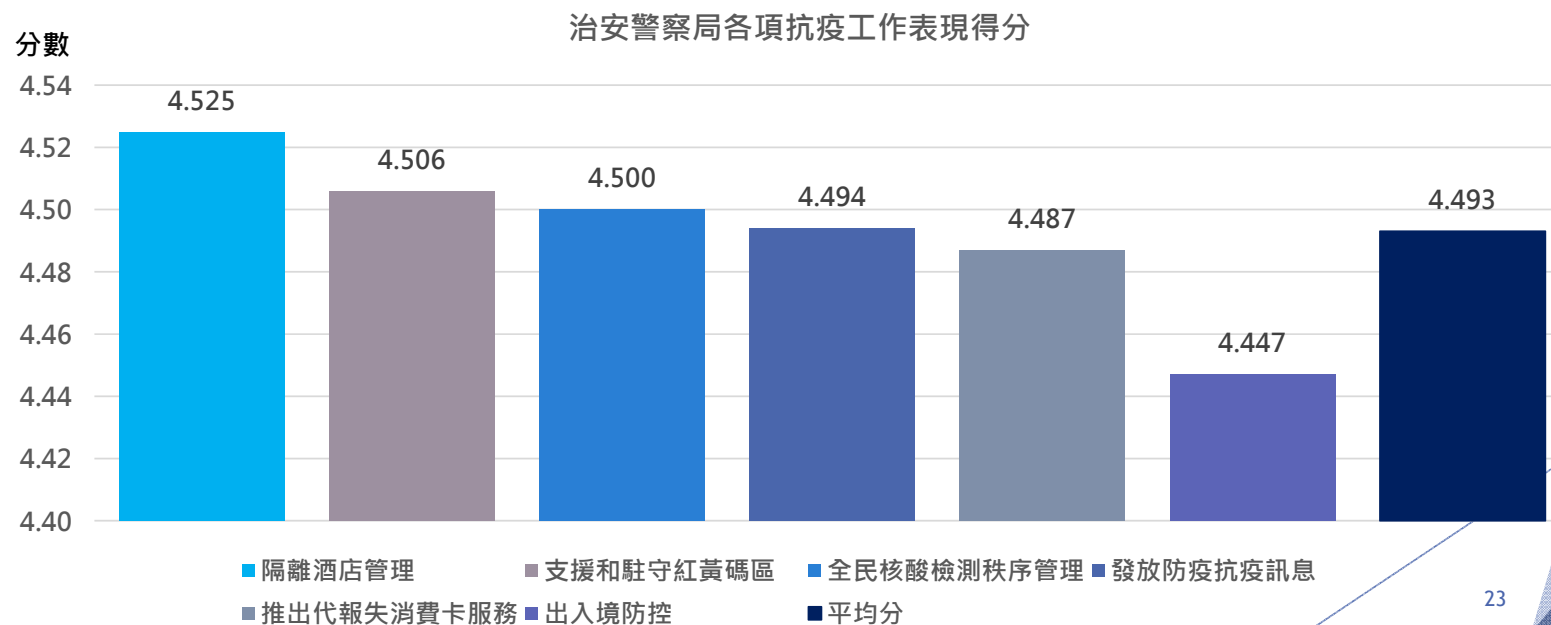
滿意及非常滿意的受訪者佔整體受訪人數的87.86%

調查項目	受訪者意見
配合政府因應疫情而設的促進本地消費計劃(消費卡)·推出代報失消費卡的服務·更簡捷便民	「代報失消費卡服務非常不方便·原由是怕被人使用消費卡(所以去報失但)報失時要提供消費卡號碼極為不方便。」(屬經濟及科技發展局範疇)

總結

▶ 市民對本局的防疫抗疫相關工作普遍予以肯定

抗疫工作	醫學觀察酒店管理	支援和駐守紅黃碼區	全民核酸檢測秩序管理	發放防疫抗疫訊息	推出代報失消費卡服務	出入境防控	平均分
得分	4.525	4.506	4.500	4.494	4.487	4.447	4.493



建議

- ▶ 繼續秉持「主動警務」理念，與各個政府部門保持密切的溝通和合作，使各種抗疫措施得以順利執行，共同為社會構建安全屏障，減輕疫情對社會帶來的衝擊，為市民帶來便捷優質的服務。
- ▶ 繼續秉持「社區警務」理念，利用社區聯絡機制加強宣傳各類防疫措施及相關警務資訊，務求使訊息的流動更加精準和全面。
- ▶ 繼續加強教育前線人員的防疫知識，提醒其時刻保持警覺性，注意安全。

- 完 -