



治安警察局

市民整體滿意度調查概況

2022



目 錄

1. 調查概況	1
1.1 簡介	1
1.2 經評審委員會調整之滿意度調查因素	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	7
5.1 一般公共服務	7
5.2 監督、審批及執法性公共服務	9
5.3 按服務範疇進行對比	11

1. 調查概況

1.1 簡介

為更好地促進警民溝通及持續優化服務，按照《公共服務及組織績效評審制度》的規定，本局就所推出的服務，設立了主動收集服務對象意見的機制（即以年度為週期的“市民整體滿意度調查”），透過進行問卷調查，期望更好地了解受訪者對相關服務質素的評價、意見及建議，以作為持續優化服務的需求依據。

是次調查於2023年2月1日至28日期間進行，受訪對象為年滿18歲，並曾於2022年使用本局七個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，本局透過派員進行街頭訪問、服務地點訪問及電話訪問等方式，隨機抽取服務對象進行問卷調查，以及通過網上預約進行電話問卷調查的方式，讓市民獲得主動參與滿意度調查的機會，冀能從多個不同的渠道，提升收集意見工作的效率。

1.2 經評審委員會調整之滿意度調查因素

按照公共服務及組織績效評審委員會對公共部門及實體的《公共服務及組織績效評審制度》的劃分，評分項目包括八個調查因素，分別為：“人員服務”、“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”、“電子服務”、“績效信息”以及“服務整合”。

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、認領及申報安裝警鐘，與交通管理有關服務，以及各項緊急求助或舉報熱線服務（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（如：花紅更）。

2.1 一般公共服務

一般公共服務			
回收有效問卷數		681	
調查因素	分項內容	分項得分 ¹	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.418	4.422
	服務態度	4.425	
環境及配套設施	方便程度	4.324	4.225
	場所硬件及配套	4.165	
	場所支援措施	4.185	
程序手續	服務效率	4.116	4.120
	手續便捷度	4.124	
服務資訊	資訊的便捷度	4.137	4.146
	資訊的準確性	4.158	
	資訊的詳實性	4.144	
服務保證	服務承諾全面性	4.143	4.151
	服務承諾指標滿意度	4.159	
電子服務	電子服務易用性	4.154	4.157
	電子服務安全性	4.181	
	電子服務覆蓋度	4.135	
績效信息	信息內容的足夠度	4.035	4.032
	信息發放的渠道	4.030	
服務整合	跨部門程序優化	4.113	4.113

註：

1 本調查概況內所載的數據及圖表之得分 / 平均數經加權平均及四捨五入後計算。

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		1010	
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	4.507	4.502
	服務態度	4.496	
環境及配 套設施	方便程度	4.301	4.295
	場所硬件及配套	4.286	
	場所支援措施	4.299	
程序手續	服務效率	4.377	4.248
	手續便捷度	4.370	
服務資訊	資訊的便捷度	4.313	4.310
	資訊的準確性	4.315	
	資訊的詳實性	4.301	
服務保證	服務承諾全面性	4.352	4.358
	服務承諾指標滿意度	4.363	
電子服務	電子服務易用性	4.302	4.292
	電子服務安全性	4.312	
	電子服務覆蓋度	4.262	
績效信息	信息內容的足夠度	4.286	4.288
	信息發放的渠道	4.289	
服務整合	跨部門程序優化	4.248	4.248

2.3 按範疇劃分服務

服務範疇	滿意度平均數
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.576
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.381
其他由治安警察局提供的服務（如：花紅更）	4.260
與出入境驗證有關的服務	4.258
各項緊急求助或舉報熱線服務（如：接聽999/110/112、28889911、28573333）	4.218
與交通管理有關的服務（如：處理交通事故、簽發交通事故證明書、登記外地駕駛執照、收罰款等）	4.179
與警務工作有關的服務（如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報安裝警鐘等）	4.133
總平均數	4.268

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查結果顯示，本局七個服務範疇及各調查因素的滿意度得分皆在4分以上（滿分為5分），屬「滿意」的評價標準。當中在調查因素方面，以“人員服務”的得分最高，而其他調查因素（如：“程序手續”、“環境及配套設施”及“服務保證”），均屬滿意水平，顯示市民對本局2022年的整體服務表現給予肯定。

另一方面，受訪者提供較多有關“環境及配套設施”、“程序手續”及“電子服務”等方面的意見和建議，經詳細檢視和了解情況後，將循提高服務資訊透明度方面進行改善，也有部分意見希望本局推出更多簡政便民措施，相關需求值得作進一步探討及規劃。總括而言，市民的反饋對於本局制定優化方案及跟進後續處理工作等方面都帶來了良好的助益。

4. 改善措施及建議

4.1 環境及配套設施

相關單位將全面檢視及定期檢查各服務地點的接待環境及配套設施，例如洗手間、衛生設備、指示牌、自助服務機等，倘發現不足之處，將完善及優化。

4.2 服務資訊

有市民反映本局部分宣傳資訊不足，本局將會按實際情況將公眾使用較多、相對複雜和容易混淆的資訊加入宣傳內容中，並通過不同的渠道發佈。此外，本局將繼續定期檢視及更新本局官網和政府入口網的資訊內容，以確保公眾能掌握較全面的資訊。

4.3 電子服務

為配合特區政府“電子政務”的規劃方向，本局將會繼續積極探討可納入電子化服務的項目，以致力提升用戶的服務體驗，助力本澳構建智慧城市。目前已於“一戶通”上推出的電子服務有《交通違例記錄查詢及繳付罰款》、《交通違例提示訊息》及《外地僱員資料查詢及更新》等，而現階段有部分項目正在計劃及籌備當中，屆時將達到提高行政效率、減省時間成本等效果。

5. 滿意度調查趨勢分析

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	得分						調查因素	分項內容
		2020 年		2021 年		2022 年			
2020 年至 2021 年		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	2022 年	
人員服務	服務主動性	4.282	4.296	4.423	4.445	4.418	4.422	人員服務	服務主動性
	專業程度	4.312		4.439		4.425			服務態度
	儀表外觀	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	4.324	4.225	環境及 配套設施	方便程度
	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		4.225	環境及 配套設施	
	清晰指示	4.155		4.256					
	場所配套	4.081		4.210					
	安全性	N/A		4.328					
	場所支援性措施	4.095		4.286		4.185			
						4.165			場所硬件及配套
程序手續	流程順暢	4.192	4.201	4.282	4.316		4.120	程序手續	
	服務效率	4.195		4.316		4.116			服務效率
	服務效果	4.206		4.334					
	公平性	4.212		4.330					
						4.124			手續便捷度
服務資訊	足夠性	4.106	4.148	4.301	4.332		4.146	服務資訊	
	取得資訊的準確性	4.159		4.345		4.158			資訊的準確性
	取得資訊的實用性	4.126		4.344					
	取得資訊的便捷性	4.145		4.315		4.137			資訊的便捷度
	處理資訊的保密性	4.203		4.353					
						4.144			資訊的詳實性
服務保證	服務承諾的全面性 / 足夠性	4.187	4.162	4.284	4.313	4.143	4.151	服務保證	服務承諾全面性
	指標明確性 / 清晰度	4.182		4.327					
	指標承諾時間滿意度	4.158		4.330		4.159			服務承諾指標滿意度
	表達意見的渠道	4.119		4.310					
電子服務	需要性 / 適切性	4.064	4.084	4.359	4.385		4.157	電子服務	
	使用方便性	4.093		4.385					
	使用安全性	4.132		4.407		4.181			電子服務安全性
	足夠性	4.048		4.406					
	交流渠道足夠性	4.083		4.369					
						4.154			電子服務易用性
						4.135			電子服務覆蓋度
績效信息	足夠性	4.079	4.082	4.292	4.314	4.035	4.032	績效信息	信息內容的足夠度
	信息的開放性	4.085		4.336		4.030			信息發放的渠道
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.045	4.045	4.056	4.056	4.113	4.113	服務整合	跨部門程序優化
整體服務	整體服務滿意度	4.185	4.185	4.290	4.290				

註：

未能對比（因公共服務及組織績效評審委員會於2022年11月調整收集服務對象意見機制，整合／簡化部分調查因素及分項內容，故導致部份分項內容未與過往作對比。）

調查因素	2020年滿意度平均數	2021年滿意度平均數	2022年滿意度平均數	與2021年對比
人員服務	4.296	4.445	4.422	-0.023
環境及配套設施	不適用 ¹	不適用 ¹	4.225	不適用 ²
程序手續	4.201	4.316	4.120	-0.196
服務資訊	4.148	4.332	4.146	-0.186
服務保證	4.162	4.313	4.151	-0.162
電子服務	4.084	4.385	4.157	-0.228
績效信息	4.082	4.314	4.032	-0.282
服務整合	4.045	4.056	4.113	+0.057

註：

- 1 因公共服務及組織績效評審委員會於2022年11月調整收集服務對象意見機制（將原有調查因素中的由原有的“環境”、“配套設施”整合為“環境及配套設施”），故相關項目2020年及2021年之評分為不適用。
- 2 基於上述調查因素之整合，故未能與2021年滿意度平均數作對比。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	得分						調查因素	分項內容
		2020年		2021年		2022年			
2020年至2021年		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	2022年	
人員服務	服務主動性	4.297	4.312	4.394	4.421	4.507	4.502	人員服務	服務主動性
	專業程度	4.328		4.434					
	儀表外觀	N/A		4.432					
	服務態度	4.311		4.423		4.496			服務態度
環境	方便程度	4.179	4.181	4.297	4.322	4.301	4.295	環境及 配套設施	方便程度
	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		4.286	環境及 配套設施	
	清晰指示	4.171		4.322					
	場所配套	4.107		4.248					
	安全性	N/A		4.341					
	場所支援性措施	4.119		4.320		4.299			場所支援措施
									場所硬件及配套
程序手續	流程順暢	4.205	4.213	4.345	4.366		4.248	程序手續	
	服務效率	4.205		4.368		4.377			服務效率
	服務效果	4.218		4.367					
	公平性	4.225		4.385					
						4.370			手續便捷度
服務資訊	足夠性	4.116	4.153	4.300	4.329		4.310	服務資訊	
	取得資訊的準確性	4.150		4.334		4.315			資訊的準確性
	取得資訊的實用性	4.163		4.320					
	取得資訊的便捷性	4.134		4.327		4.313			資訊的便捷度
	處理資訊的保密性	4.203		4.362					
						4.301			資訊的詳實性
服務保證	服務承諾的全面性 / 足夠性	4.190	4.168	4.303	4.309	4.352	4.358	服務保證	服務承諾全面性
	指標明確性 / 清晰度	4.187		4.311					
	指標承諾時間滿意度	4.166		4.321		4.363			服務承諾指標滿意度
	表達意見的渠道	4.130		4.304					
電子服務	需要性 / 適切性	4.065	4.080	4.305	4.311		4.292	電子服務	
	使用方便性	4.091		4.326					
	使用安全性	4.123		4.334		4.312			電子服務安全性
	足夠性	4.045		4.297					
	交流渠道足夠性	4.074		4.292					
						4.302			電子服務易用性
						4.262			電子服務覆蓋度
績效信息	足夠性	4.073	4.078	4.248	4.259	4.286	4.288	績效信息	信息內容的足夠度
	信息的開放性	4.082		4.269		4.289			信息發放的渠道
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.029	4.029	4.173	4.173	4.248	4.248	服務整合	跨部門程序優化
整體服務	整體服務滿意度	4.188	4.188	4.343	4.343				

註：

未能對比（因公共服務及組織績效評審委員會於2022年11月調整收集服務對象意見機制，整合 / 簡化部分調查因素及分項內容，故導致部份分項內容未與過往作對比。）

調查因素	2020年滿意度平均數	2021年滿意度平均數	2022年滿意度平均數	與2021年對比
人員服務	4.312	4.421	4.502	+0.081
環境及配套設施	不適用 ¹	不適用 ¹	4.295	不適用 ²
程序手續	4.213	4.366	4.248	-0.118
服務資訊	4.153	4.329	4.310	-0.019
服務保證	4.168	4.309	4.358	+0.049
電子服務	4.080	4.311	4.292	-0.019
績效信息	4.078	4.259	4.288	+0.029
服務整合	4.029	4.173	4.248	+0.075

註：

- 1 因公共服務及組織績效評審委員會於2022年11月調整收集服務對象意見機制（將原有調查因素中的由原有的“環境”、“配套設施”整合為“環境及配套設施”），故相關項目2020年及2021年之評分為不適用。
- 2 基於上述調查因素之整合，故未能與2021年滿意度平均數作對比。

與2021年對比，2022年各調查因素及服務範疇滿意度平均數均有輕微變動，結合當中獲得意見/建議較多的部分，反映市民較關注的優化議題。環境及配套設施的完善度代表市民對本局的第一印象，程序手續的效率高低影響各項工作目標的執行率，而是次調查結果從“環境及配套設施”、“程序手續”和“電子服務”方面獲得了共93條意見，從而印證了市民期望本局投入更多的資源優化配套設備，以及期望本局循“電子政務”的規劃方向簡化程序手續等，各類意見/建議的廣泛收集對於本局制定優化方案方面帶來了良好的助益。

5.3 按服務範疇進行對比

服務範疇	2020年滿意度平均數	2021年滿意度平均數	2022年滿意度平均數	與2021年對比
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.139	4.307	4.576	+0.269
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.152	4.369	4.381	+0.012
其他由治安警察局提供的服務(如：花紅更)	4.151	4.214	4.260	+0.046
與出入境驗證有關的服務	4.140	4.319	4.258	-0.061
各項緊急求助或舉報熱線服務(如：接聽999/110/112、28889911、28573333)	4.130	4.261	4.218	-0.043
與交通管理有關的服務(如：處理交通事故、簽發交通事故證明書、登記外地駕駛執照、收罰款等)	4.137	4.279	4.179	-0.100
與警務工作有關的服務(如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報安裝警鐘等)	4.150	4.404	4.133	-0.271

四個服務範疇(與出入境驗證有關的服務、各項緊急求助或舉報熱線服務、與交通管理有關的服務、與警務工作有關的服務)之滿意度調查因素平均數出現輕微下降，反映市民對相關服務範疇的優化空間有更大的期望，本局將會按實際情況制定後續的優化方案，並繼續通過季度服務承諾機制監督各項服務達標率。同時，本局將會繼續在局內開辦關於情緒管理及公眾事件應對技巧等培訓講座或課程，以提升前線人員的服務質素。