



治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública

市民整體滿意度調查概況 2023



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 服務範疇	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 電子服務	7
4.2 程序手續	7
4.3 環境及配套設施	7
5. 滿意度調查趨勢分析	8
5.1 一般公共服務	8
5.2 監督、審批及執法性公共服務	10
5.3 服務範疇	12

1. 調查簡介

為持續了解服務對象對本局優化服務的需求及加強警民溝通，本局按照《公共服務及組織績效評審制度》的規定，就轄下各項對外服務，進行“市民整體滿意度調查”，透過問卷調查的方式收集服務對象對本局各個服務範疇的評價、意見及建議，冀為改善服務質素提供更多參考依據，從而達致持續改善的最終目標。

是次調查於2024年3月1日至31日期間進行，受訪對象為年滿18歲，並曾於2023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、本地公司及機構代表等，主要透過實地面訪、電話訪問隨機邀請服務對象進行問卷調查，以及為有意主動參與問卷調查的服務對象提供網上預約進行問卷調查，冀從多個不同的渠道收集意見，務求能為後續的優化方案帶來更多啟發性的方向。

2. 調查結果

本局提供的一般公共服務包括“與警務工作有關的服務(求助或案件處理、報失及處理拾獲物)”、“與交通管理有關的服務(申請交通事故聲明書/交通事故證明書、登記內地駕駛證/外地駕駛執照)”、“各項緊急求助或舉報熱線服務(接聽999/110/112、2888 9911、2857 3333)”、“其他由治安警察局提供的服務(活動預約/參觀)”及“與申請居留、留澳工作及留學有關的服務(非澳門居民遺失入境證件之處理)”。

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、留澳工作有關的服務(“非澳門居民遺失入境證件之處理”的服務事項除外)”、“與交通管理有關的服務(處理交通違例)”、“與殯儀業、保安業、武器彈藥有關的服務”、“與警務工作有關的服務(申報防入侵警鐘)”及“其他由治安警察局提供的服務(有報酬服務、遞交集會及示威書面預告等)”。

2.1 一般公共服務

一般公共服務			
回收有效問卷數		527	
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	4.586	4.602
	服務態度	4.619	
環境及配套設施	方便程度	4.505	4.477
	場所硬件及配套	4.466	
	場所支援措施	4.458	
程序手續	服務效率	4.397	4.406
	手續便捷度	4.415	
服務資訊	資訊的便捷度	4.455	4.454
	資訊的準確性	4.458	
	資訊的詳實性	4.449	
服務保證	服務承諾全面性	4.523	4.518
	服務承諾指標滿意度	4.514	
電子服務	電子服務易用性	4.383	4.371
	電子服務安全性	4.362	
	電子服務覆蓋度	4.369	
績效信息	信息內容的足夠度	4.283	4.289
	信息發放的渠道	4.295	
服務整合	跨部門程序優化	4.311	4.311

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		1283	
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	4.578	4.587
	服務態度	4.596	
環境及配套設施	方便程度	4.337	4.325
	場所硬件及配套	4.325	
	場所支援措施	4.313	
程序手續	服務效率	4.434	4.442
	手續便捷度	4.450	
服務資訊	資訊的便捷度	4.431	4.441
	資訊的準確性	4.446	
	資訊的詳實性	4.445	
服務保證	服務承諾全面性	4.454	4.456
	服務承諾指標滿意度	4.458	
電子服務	電子服務易用性	4.379	4.374
	電子服務安全性	4.375	
	電子服務覆蓋度	4.368	
績效信息	信息內容的足夠度	4.322	4.324
	信息發放的渠道	4.327	
服務整合	跨部門程序優化	4.317	4.317

2.3 服務範疇

服務範疇	滿意度平均數
其他由治安警察局提供的服務 (如：有報酬服務)	4.578
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.533
與警務工作有關的服務 (如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報防入侵警鐘等)	4.506
與出入境驗證有關的服務	4.422
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.399
各項緊急求助或舉報熱線服務 (如：接聽 999/110/112、2888 9911、2857 3333)	4.369
與交通管理有關的服務 (如：處理交通事故、申請交通事故證明書、登記外地駕駛執照、收罰款等)	4.246
總平均數(經加權計算)²	4.414

² 由於不同服務範疇的受訪人數比例有差異，故將有關權重加入運算過程中。

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：“服務保證”、“服務資訊”、“程序手續”、“環境及配套設施”、“電子服務”、“服務整合”及“績效信息”)均屬滿意水平，顯示服務對象對本局2023年的整體服務表現予以肯定。

另一方面，受訪者提供較多有關“電子服務”、“程序手續”及“環境及配套設施”等方面的意見/建議，經詳細檢視及了解情況後，將循推出更多電子化服務、提高流程效率及優化硬件設備等方面作出進一步探討及研究，從而致力提升用戶的服務體驗。

4. 改善措施及建議

4.1 電子服務

為了進一步構建“智慧警務”的發展藍圖，本局將會持續檢視及探討轄下服務項目逐步有序推行服務電子化的可行性，從而優化用戶的服務體驗。目前本局已積極透過不同的途徑（包括：一戶通、本局官網及自助服務機等）推出電子服務，如：“一戶通-家務工作外地僱員申請”、“居留及逗留事務廳網上預約系統”及“自助領取「延長逗留許可憑條」”等，而本局未來將繼續推出更多電子化服務項目，以達到“簡政便民”的理想效果。

4.2 程序手續

為了提升行政效率，相關單位將持續審視及研究簡化服務流程的可行性，以進一步減省用戶於線下輪候及辦理業務的時間，從而更有效、合理地分配人力資源。

4.3 環境及配套設施

相關單位將持續檢視轄下服務地點之接待環境及配套設施，例如：洗手間、指示牌、自助服務機及自助查驗通道等，倘若發現有不足之處，將按實際情況制定後續的改善及優化措施。

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		
		2021 年		2022 年		2023 年					
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	2022-2023 年			
人員服務	服務主動性	4.423	4.445	4.418	4.422	4.586	4.602	人員服務	服務主動性		
	專業程度	4.439									
	儀表外觀	4.462									
	服務態度	4.458		4.425					4.619		服務態度
環境	方便程度	4.320	4.312	4.324	4.225	4.505	4.477	環境及 配套設施	方便程度		
	環境舒適度	4.304									
配套設施	硬件設備	4.281	4.272		4.225		4.477	環境及 配套設施			
	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		4.185					4.458		場所支援措施
				4.165		4.466		場所硬件及配套			
程序手續	流程順暢	4.282	4.316		4.120		4.406	程序手續			
	服務效率	4.316		4.116					4.397		服務效率
	服務效果	4.334									
	公平性	4.330									
				4.124		4.415		手續便捷度			
服務資訊	足夠性	4.301	4.332		4.146		4.454	服務資訊			
	取得資訊的準確性	4.345		4.158					4.458		資訊的準確性
	取得資訊的實用性	4.344									
	取得資訊的便捷性	4.315		4.137					4.455		資訊的便捷度
	處理資訊的保密性	4.353									
				4.144		4.449		資訊的詳實性			
服務保證	服務承諾的全面性/足夠性	4.284	4.313	4.143	4.151	4.523	4.518	服務保證	服務承諾全面性		
	指標明確性/清晰度	4.327									
	指標承諾時間滿意度	4.330		4.159					4.514		服務承諾指標滿意度
	表達意見的渠道	4.310									
電子服務	需要性/適切性	4.359	4.385		4.157		4.371	電子服務			
	使用方便性	4.385									
	使用安全性	4.407		4.181					4.362		電子服務安全性
	足夠性	4.406									
	交流渠道足夠性	4.369									
				4.154		4.383		電子服務易用性			
				4.135		4.369		電子服務覆蓋度			
績效信息	足夠性	4.292	4.314	4.035	4.032	4.283	4.289	績效信息	信息內容的足夠度		
	信息的開放性	4.336		4.030					4.295		信息發放的渠道
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.056	4.056	4.113	4.113	4.311	4.311	服務整合	跨部門程序優化		
整體服務	整體服務滿意度	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	滿意度平均數			
	2021 年	2022 年	2023 年	與 2022 年 對比
人員服務	4.445	4.422	4.602	+0.180
環境及配套設施	不適用 ³	4.225	4.477	+0.252
程序手續	4.316	4.120	4.406	+0.286
服務資訊	4.332	4.146	4.454	+0.308
服務保證	4.313	4.151	4.518	+0.367
電子服務	4.385	4.157	4.371	+0.214
績效信息	4.314	4.032	4.289	+0.257
服務整合	4.056	4.113	4.311	+0.198

³ 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，將調查因素中的“環境”、“配套設施”整合為“環境及配套設施”，故相關項目 2021 年之評分為“不適用”。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

因素	分項內容	得分						調查因素	分項內容
		2021 年		2022 年		2023 年			
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	2022-2023 年	
人員服務	服務主動性	4.394	4.421	4.507	4.502	4.578	4.587	人員服務	服務主動性
	專業程度	4.434							
	儀表外觀	4.432							
	服務態度	4.423		4.496		4.596			服務態度
環境	方便程度	4.297	4.322	4.301		4.337		環境及 配套設施	方便程度
	環境舒適度	4.346							
配套設施	硬件設備	4.313	4.309		4.295		4.325	環境及 配套設施	
	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		4.299		4.313			場所支援措施
			4.286		4.325		場所硬件及配套		
程序手續	流程順暢	4.345	4.366		4.248		4.442	程序手續	
	服務效率	4.368		4.377		4.434			服務效率
	服務效果	4.367							
	公平性	4.385							
			4.370		4.450		手續便捷度		
服務資訊	足夠性	4.300	4.329		4.310		4.441	服務資訊	
	取得資訊的準確性	4.334		4.315		4.446			資訊的準確性
	取得資訊的實用性	4.320							
	取得資訊的便捷性	4.327		4.313		4.431			資訊的便捷度
	處理資訊的保密性	4.362							
			4.301		4.445		資訊的詳實性		
服務保證	服務承諾的全面性/足夠性	4.303	4.309	4.352	4.358	4.454	4.456	服務保證	服務承諾全面性
	指標明確性/清晰度	4.311							
	指標承諾時間滿意度	4.321		4.363		4.458			服務承諾指標滿意度
	表達意見的渠道	4.304							
電子服務	需要性/適切性	4.305	4.311		4.292		4.374	電子服務	
	使用方便性	4.326							
	使用安全性	4.334		4.312		4.375			電子服務安全性
	足夠性	4.297							
	交流渠道足夠性	4.292							
			4.302		4.379		電子服務易用性		
			4.262		4.368		電子服務覆蓋度		
績效信息	足夠性	4.248	4.259	4.286	4.288	4.322	4.324	績效信息	信息內容的足夠度
	信息的開放性	4.269		4.289		4.327			信息發放的渠道
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.173	4.173	4.248	4.248	4.317	4.317	服務整合	跨部門程序優化
整體服務	整體服務滿意度	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	滿意度平均數			
	2021 年	2022 年	2023 年	與 2022 年 對比
人員服務	4.421	4.502	4.587	+0.085
環境及配套設施	不適用 ⁴	4.295	4.325	+0.030
程序手續	4.366	4.248	4.442	+0.194
服務資訊	4.329	4.310	4.441	+0.131
服務保證	4.309	4.358	4.456	+0.098
電子服務	4.311	4.292	4.374	+0.082
績效信息	4.259	4.288	4.324	+0.036
服務整合	4.173	4.248	4.317	+0.069

與2022年對比，2023年大部分調查因素及服務範疇的滿意度平均數均錄得正增長，顯示服務質量持續提升。同時，結合當中獲得意見/建議較多的部分，反映服務對象較關注的優化議題。在智能科技更新迭代下，本局“智慧警務”的工作一直緊隨時代的步伐，而是次調查結果中“電子服務”方面獲得的意見/建議最多(共52條意見)，從而印證了市民期望本局透過“科技強警”的方針為其帶來更便捷、高效的服務體驗。

⁴ 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，將調查因素中的“環境”、“配套設施”整合為“環境及配套設施”，故相關項目2021年之評分為“不適用”。

5.3 服務範疇

服務範疇	滿意度平均數			
	2021 年	2022 年	2023 年	與 2022 年 對比
其他由治安警察局提供的服務 (如：有報酬服務、活動預約/參觀、遞交集會及示威書面預告)	4.214	4.260	4.578	+0.318
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.307	4.576	4.533	-0.043
與警務工作有關的服務 (如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報防入侵警鐘等)	4.404	4.133	4.506	+0.373
與出入境驗證有關的服務	4.319	4.258	4.422	+0.164
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.369	4.381	4.399	+0.018
各項緊急求助或舉報熱線服務 (如：接聽 999/110/112、2888 9911、2857 3333)	4.261	4.218	4.369	+0.151
與交通管理有關的服務 (如：處理交通事故、申請交通事故證明書、登記外地駕駛執照、收罰款等)	4.279	4.179	4.246	+0.067
總平均數(經加權計算)⁵	4.329	4.268	4.414	+0.146

⁵ 由於不同服務範疇的受訪人數比例有差異，故將有關權重加入運算過程中。

本局七個服務範疇所獲之評分中，六個服務範疇的評分錄得正增長（“與警務工作有關的服務”、“其他由治安警察局提供的服務”、“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”及“與申請居留、留澳工作及留學有關的服務”），顯示服務對象對其工作表現予以充分的肯定；一個服務範疇之評分錄得輕微負增長（“與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務”），反映服務對象對其在優化方面有一定的需求，本局將會按實際情況制訂後續的應對方案，以致力提升服務質素及改善用戶體驗。