



治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública

市民整體滿意度調查概況 2024



治安警察局總部

COMANDO DO CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



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. 服務資訊	7
4.2 程序手續	7
4.3 環境及配套設施	7
4.4 電子服務	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

為向服務對象持續提供更優質的服務體驗，並深化警民溝通、警民互動的成效，本局按照《公共服務及組織績效評審制度》的規定，定期進行“市民整體滿意度調查”，通過問卷調查的方式了解服務對象對本局各個服務範疇的評價、意見及建議，以作為本局制定後續優化方案的重要參考依據。

是次調查於2025年3月1日至31日期間進行，受訪對象為年滿18歲，並曾於2024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。本局派員透過實地面訪及電話訪問的方式隨機邀請服務對象進行問卷調查；同時，考慮到為積極收集更多市民寶貴的意見，本局提供網上預約的方式讓有意主動參與問卷調查的市民預約受訪，從而更好地達致促進警民溝通與持續優化的目標。是次調查共訪問了1356名受訪者，各受訪者對本局的服務表現均作出了重要的評價。

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、報失及處理拾獲物等）”、“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/外地駕駛執照等）”、“各項緊急求助或舉報熱線服務（接聽999/110/112、2888 9911、2857 3333等）”、“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、留澳工作及留學有關的服務（“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、保安業及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		389	
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	4.63	4.64
	服務態度	4.65	
環境及配套設施	方便程度	4.39	4.39
	場所硬件及配套	4.39	
	場所支援措施	4.44	
程序手續	服務效率	4.42	4.44
	手續便捷度	4.46	
服務資訊	資訊的便捷度	4.52	4.53
	資訊的準確性	4.56	
	資訊的詳實性	4.52	
服務保證	服務承諾全面性	4.56	4.57
	服務承諾指標滿意度	4.59	
電子服務	電子服務易用性	4.43	4.45
	電子服務安全性	4.48	
	電子服務覆蓋度	4.43	
績效信息	信息內容的足夠度	4.30	4.31
	信息發放的渠道	4.32	
服務整合	跨部門程序優化	4.15	4.15

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		967	
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	4.58	4.58
	服務態度	4.58	
環境及配套設施	方便程度	4.37	4.39
	場所硬件及配套	4.41	
	場所支援措施	4.40	
程序手續	服務效率	4.46	4.47
	手續便捷度	4.48	
服務資訊	資訊的便捷度	4.44	4.45
	資訊的準確性	4.48	
	資訊的詳實性	4.45	
服務保證	服務承諾全面性	4.44	4.46
	服務承諾指標滿意度	4.48	
電子服務	電子服務易用性	4.39	4.39
	電子服務安全性	4.41	
	電子服務覆蓋度	4.36	
績效信息	信息內容的足夠度	4.35	4.35
	信息發放的渠道	4.36	
服務整合	跨部門程序優化	4.30	4.30

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、活動預約/參觀、遞交集會及示威書面預告等)	4.59
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)	4.52
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.50
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.46
與出入境驗證有關的服務	4.44
各項緊急求助或舉報熱線服務(如：接聽 999/110/112、2888 9911、2857 3333 等)	4.42
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)	4.30
總平均數 (經加權計算) ²	4.44

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2024年整體工作表現的總平均分為4.44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”、“程序手續”、“服務資訊”、“電子服務”、“環境及配套設施”、“績效信息”及“服務整合”)均屬“滿意”水平，顯示服務對象對本局2024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“服務資訊”、“程序手續”、“環境及配套設施”及“電子服務”等方面的意見/建議，經詳細檢視及了解情況後，將循提高服務資訊的透明度、提升行政效率、完善硬件配套及推出更多電子化服務等方面作出進一步探討及研究，冀從多元角度提升各服務範疇之職能發揮，旨在為服務對象提供更便捷、更高效的服務體驗。

4. 改善措施及建議

4.1 服務資訊

各單位將持續檢視轄下服務資訊的足夠性及清晰度，並按實際情況豐富及更新服務資訊、警務資訊等內容，同時透過不同的渠道加強有關資訊的宣傳及推廣，從而確保本局發佈的資訊及宣傳的途徑更貼近民眾所需。

4.2 程序手續

各單位將持續探討及研究簡化服務流程、提升服務效率的優化措施，以改善市民的服務體驗，例如：檢視服務流程，積極探討可行簡化方案，藉以提高人力、物力及時間等成本投入所帶來的行政效益。

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硬件配套的完整性，例如：自助服務機、指示牌、洗手間、母乳餵哺室等，倘若發現有不足之處，將按實際情況制定後續的優化方案。

4.4 電子服務

為積極配合特區政府智慧城市與電子政務的發展策略，本局在原有電子服務項目上加以拓展，近年再推出多項電子服務（如：外地學生“逗留特別許可”網上綜合系統及“移走車輛查詢系統”等）。未來，本局將繼續著力探討與調研將服務項目有序納入電子化進程的可行性，從而達致推進本局“智慧警務”的構建與發展、提升服務行政效率、為用戶提供更便捷的公共服務體驗的目標。

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	2022 年		2023 年		2024 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
人員服務	服務主動性	4.42	4.42	4.59	4.60	4.63	4.64
	服務態度	4.43		4.62		4.65	
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.23	4.51	4.48	4.39	4.39
	場所硬件及配套	4.17		4.47		4.39	
	場所支援措施	4.19		4.46		4.44	
程序手續	服務效率	4.12	4.12	4.40	4.41	4.42	4.44
	手續便捷度	4.12		4.42		4.46	
服務資訊	資訊的便捷度	4.14	4.15	4.46	4.45	4.52	4.53
	資訊的準確性	4.16		4.46		4.56	
	資訊的詳實性	4.14		4.45		4.52	
服務保證	服務承諾全面性	4.14	4.15	4.52	4.52	4.56	4.57
	服務承諾指標滿意度	4.16		4.51		4.59	
電子服務	電子服務易用性	4.15	4.16	4.38	4.37	4.43	4.45
	電子服務安全性	4.18		4.36		4.48	
	電子服務覆蓋度	4.14		4.37		4.43	
績效信息	信息內容的足夠度	4.04	4.03	4.28	4.29	4.30	4.31
	信息發放的渠道	4.03		4.30		4.32	
服務整合	跨部門程序優化	4.11	4.11	4.31	4.31	4.15	4.15

調查因素	滿意度平均數			
	2022 年	2023 年	2024 年	與 2023 年 對比
人員服務	4.42	4.60	4.64	+0.04
環境及配套設施	4.23	4.48	4.39	-0.09
程序手續	4.12	4.41	4.44	+0.03
服務資訊	4.15	4.45	4.53	+0.08
服務保證	4.15	4.52	4.57	+0.05
電子服務	4.16	4.37	4.45	+0.08
績效信息	4.03	4.29	4.31	+0.02
服務整合	4.11	4.31	4.15	-0.16

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 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
人員服務	服務主動性	4.51	4.50	4.58	4.59	4.58	4.58
	服務態度	4.50		4.60		4.58	
環境及配套設施	方便程度	4.30	4.30	4.34	4.33	4.37	4.39
	場所硬件及配套	4.29		4.33		4.41	
	場所支援措施	4.30		4.31		4.40	
程序手續	服務效率	4.38	4.25	4.43	4.44	4.46	4.47
	手續便捷度	4.37		4.45		4.48	
服務資訊	資訊的便捷度	4.31	4.31	4.43	4.44	4.44	4.45
	資訊的準確性	4.32		4.45		4.48	
	資訊的詳實性	4.30		4.45		4.45	
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.36	4.45	4.46	4.44	4.46
	服務承諾指標滿意度	4.36		4.46		4.48	
電子服務	電子服務易用性	4.30	4.29	4.38	4.37	4.39	4.39
	電子服務安全性	4.31		4.38		4.41	
	電子服務覆蓋度	4.26		4.37		4.36	
績效信息	信息內容的足夠度	4.29	4.29	4.32	4.32	4.35	4.35
	信息發放的渠道	4.29		4.33		4.36	
服務整合	跨部門程序優化	4.25	4.25	4.32	4.32	4.30	4.30

調查因素	滿意度平均數			
	2022 年	2023 年	2024 年	與 2023 年 對比
人員服務	4.50	4.59	4.58	-0.01
環境及配套設施	4.30	4.33	4.39	+0.06
程序手續	4.25	4.44	4.47	+0.03
服務資訊	4.31	4.44	4.45	+0.01
服務保證	4.36	4.46	4.46	0.00
電子服務	4.29	4.37	4.39	+0.02
績效信息	4.29	4.32	4.35	+0.03
服務整合	4.25	4.32	4.30	-0.02

本局2024年整體工作表現的評分與2023年相比基本持平，仍在4分以上，顯示市民對本局提供的公共服務質素表示認同。同時，是次調查結果從“服務資訊”方面獲得的意見/建議最多(共65條意見)，反映服務對象較關注的優化議題。隨著大數據、互聯網、智能科技的不斷崛起，人類進入了信息爆炸的時代，在信息引領生活的大環境下，構建完整的資訊網及打破信息傳播的隔閡更為人們所關切，可見提升資訊的透明度、清晰度及詳實性等為後續優化工作中不可或缺的一部分。

5.3 服務範疇

服務範疇	滿意度平均數			
	2022 年	2023 年	2024 年	與 2023 年 對比
與申請居留、留澳工作及留學有關的服務	4.38	4.40	4.46	+0.06
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）	4.18	4.25	4.30	+0.05
各項緊急求助或舉報熱線服務（如：接聽 999/110/112、2888 9911、2857 3333 等）	4.22	4.37	4.42	+0.05
與出入境驗證有關的服務	4.26	4.42	4.44	+0.02
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）	4.26	4.58	4.59	+0.01
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）	4.13	4.51	4.52	+0.01
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的服務	4.58	4.53	4.50	-0.03
總平均數（經加權計算）³	4.27	4.41	4.44	+0.03

³ 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2024年七個服務範疇所獲之評分與2023年相比基本持平，均高於4分，可見市民對本局各服務範疇的服務表現予以肯定。此外，市民藉此訪問活動踴躍發表的寶貴意見/建議，為各服務範疇制定後續的跟進工作議案帶來了莫大裨益，本局將以各服務範疇實際工作情況作綜合研究，考量制定更貼近大眾需求、勢之所趨的優化方案，並持續推動各項優化方案有序落實，以秉持“以民為本”、“精益求精”的共同信念。