



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

2024 年 接收建議、投訴和異議之概況

類別 (服務流程)	建議	投訴	異議
人員服務	30	775	0
環境及配套設施	37	15	0
程序手續	18	29	0
服務資訊	49	36	3
服務承諾	0	0	0
電子服務	0	0	0
績效信息	1	0	0
服務整合	1	0	0
其他	0	0	0
合計	136	855	3

類別 (監管職能)	建議	投訴	異議
公共衛生	0	0	0
環境及氣象	3	3	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	116	37	0
公眾安全	0	0	1
公共行政	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0
教育及培訓	0	0	0
醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0
康樂及體育	0	0	0
交通及運輸	136	206	36
通訊	0	0	0
城市基礎建設	1	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	0	0
合計	256	246	37

處理的結果概況：

本局接收的投訴的主要是涉及人員服務範疇，而本局已採取了以下的改善措施：

1. 本局一向嚴格監督人員的紀律操守和行為，對涉嫌作出違法違紀行的人員，秉公處理，絕不姑息。
2. 為提升人員的專業知識和服務態度，本局會持續向人員提供各類專業培訓和講座，並不斷透過日常列隊、內部會議、個案分享等，以提升人員的服務態度及鞏固人員的專業知識，持續有效提升整體的素質，為市民提供優質的服務。
3. 為提升人員的專業知識和服務應對，本局已持續向人員提供各類專業培訓和講座，當中包括「性別主流化講座」、「持廉守政講座」、「國家安全與一國兩制講座」、「打擊販賣人口講座」、「認識毒品講座」、「失智症講座」、「情緒管理講座」、「性騷擾及性侵犯問題講座」、「預防及打擊家庭暴力法講座」、「警務人員進修課程」、「旅遊警察培訓課程」、「特別巡邏訓練課程」、「急救課程」、「警務報告課程」、「個人資料保護法講解會」、「接待技巧-與傳媒溝通技巧」、「電話接待及現場接待技巧」、「問題賭博防治講座」、「戒毒錦囊講座」、「警務報告系統應用課程 TMS2.0」、「貨車吊機操作課程」、「禁止不法生產、販賣和吸食麻醉品及精神藥物講座」、「維護國家安全法講座」、「電動車交通事故處理課程」、「指揮調度及大型安保講座」、「警務普通話課程(出入境事務範疇)」及有關辦公室電腦使用各類專業課程等，提昇前線警務人員對各方面的知識及了解，掌握應對技巧，提升處理案件的應對能力。

已完成的措施的成效：

根據本局接收投訴涉及人員服務範疇之數據，於 2023 年為 672 宗，而 2024 年為 775 宗。本局會持續透過多元及專業的培訓，不斷提升人員的素質，持續提供更優質的服務。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務承諾”、“電子服務”、“績效信息”、“服務整合”七個類別分別涉及 80 宗服務投訴，其中以“環境及配套設施”、“程序手續”及“服務資訊”的發生情況相對較多。因此本局針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 本局不斷完善出入境管控工作及持續推動本澳各口岸通關便利，向廣大居民及旅客提供更便捷、更高效的通關服務。在澳門保安部隊事務局、身份證明局等相關部門的支持配合下，本局已先後多次對“自助過關通道”的軟硬件設備進

行升級，同時引入通關“二維碼”，以虹膜代替指紋確認身份等新技術，有效縮短出入境輪候時間，提升本澳各口岸通關效率。

2. 為更有效利用“自助過關通道”及提升外籍旅客的通關體驗，本局再次擴展相關適用人群，允許持葡萄牙護照及新加坡護照的外籍旅客經登記後，可使用本澳各口岸的傳統兩門式自助通道出入境。本局將與相關部門保持緊密溝通，持續地擴展“自助過關通道”適用人群，積極推動人員流動便利化，助力粵港澳大灣區新發展。
3. 出入境管制廳指示各事務站主管須加強前線人員應注意接待態度，保持禮貌。同時，將個案列入每月知識更新培訓，對所有前線人員作出適當教導。
4. 關閘出入境事務站持續與相關部門商討，優化工務站通關措施，務求讓通關人士有舒適及安全的通關環境。
3. 出入境管制廳責成警員時刻保持專業工作態度，持續加強警員在有關接待方面的培訓，並嚴格監督人員行為及操守，不斷提升整體服務質素，秉持以民為本的宗旨服務市民及旅客。
4. 海島警務廳提醒各警務人員，於處理任何警務工作時，應小心處理他人之個人身份資料及保持良好的工作態度對待市民。
5. 本局持續與內地邊檢部門研究及協調，積極推進各項便利措施，提升通關效率及旅客過關體驗。
6. 為了讓更多不同人士能夠使用快捷便利的通關服務，本局會積極與珠方出入境部門反映及協商，推進擴大自助通道的適用人群。
7. 出入境管制廳一直重視服務質素，要求保安員均須以禮待客，並與保安公司開會時，研討保安員於事務站工作情況及注意事項，對相關保安人員作出加強培訓其專業性，務求提供更好的服務。
8. 向所有前線警員提醒及教育應有的專業態度及行為，以提高出入境服務質素，亦提醒各前線在追查旅客是否曾入境中國內地時，可自行透過翻閱旅客中國護照查證，以免造成旅客誤會及故意刁難。
9. 知識更新中提醒所有前線警員，在對市民或旅客作出指示或解釋時，必須以耐心及有禮的態度和語句進行，並教育他們待人接物應具同理心，以保持本澳良好的國際形象及出入境服務質素。
10. 知識更新中提醒前線警員，基於便民原則，遇到同行成年人共同通

關時，不應作出拒絕。同時，再次提醒並教育他們應有的專業態度及行為，以改善出入境服務及提高服務質素。

11. 居留及逗留事務廳進行內部培訓，提高工作人員的處理技巧，若遇到具特殊性之個案，接線人員在對話上尤應小心謹慎處理，且於可行的情況下建議當事人留下聯絡方式，在進行各方面之協調並尋找出合適之解決方案後，方再對當事人回覆及作出適當之建議。在內部培訓中亦同時強調各前線同事在有需要的情況下須回電查詢者，以確保其已對其查詢之事項清晰明瞭。
12. 知識更新中提醒所有前線警員，需注意接待旅客時應有的態度及行為，倘旅客操不同語言時，應優先以對方的語言作溝通。機場對出入境前線人員的語言能力有一定要求，故在未來倘有語言進修課程，會安排語言能力有待改進的警員優先報讀，以改善出入境服務及提高服務質素。
13. 本局全力配合行人專用區的安排，將協助實施封路及交通改道措施，並加派人員在區內維持人流秩序、指揮及疏導交通，指引駕駛者改道行駛。以及密切留意人流狀況，在有需要時按實際情況實施人潮管制措施；亦會因應周邊道路的交通情況，在有需要時實施臨時交通措施，以保障公共秩序和公眾安全。
14. 本局持續優化收納交通違例罰款服務，便利市民和遊客。於 3 月 25 日起，本局網上系統除可收納涉及本澳汽車及摩托車的違例外，增加收納行人、腳踏車/滑板車/輪椅違例人及非本地車輛的交通違例罰款。

對於其他並非涉及本局職能範疇之個案，本局亦立刻將有關個案轉介至相關權限部門處理跟進。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2024 年 1 月至 12 月期間，共收到 258 宗表揚個案，主要涉及 “人員服務” (服務態度/專業程度/服務主動性等) 方面之表揚。

2024 年處理投訴及異議之概況

類別(服務流程)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	685	0
環境及配套設施	47	0
程序手續	41	0
服務資訊	80	0
服務承諾	0	0
電子服務	0	0
績效信息	1	0
服務整合	1	0
其他	0	0
合計	855	0

類別(監管職能)	投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0
環境及氣象	6	0
公共財政	0	0
工商業活動	0	0
金融及貨幣政策	0	0
治安	144	0
公眾安全	0	0
公共行政	0	0
法律及公證事務	0	0
社會保障、服務及福利	0	0
教育及培訓	0	0
醫療衛生	0	0
文化藝術及旅遊	0	0
康樂及體育	0	0
交通及運輸	347	0
通訊	0	0
城市基礎建設	1	0
房屋	0	0
工程	0	0
其他	0	0
合計	498	0

處理的結果概況：

本局於 2024 接收的投訴及異議個案共 1141 宗，所有個案均能如期完成處理並歸檔。本局會持續透過多元及專業的培訓，不斷提升人員的素質，以提供更優質的服務。