



治安警察局

市民整體滿意度調查概況

Corpo de Polícia de Segurança Pública

Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos de 2013

2013

目錄

調查目的	2
調查及抽樣方法	2
表 1：調查的抽樣方法	3
調查對象	4
受訪者特徵	4
表 2：受訪者的性別分佈	4
表 3：受訪者的年齡分佈	4
表 4：受訪者的教育程度分佈	5
表 5：受訪者的背景	5
與出入境驗證有關服務的滿意程度	6
與申請居留、留澳工作有關服務的滿意程度	8
與警務工作有關服務的滿意程度	10
與交通管理有關服務（簽發交通意外證明、收罰款、登記國際牌等）的滿意程度	12
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關（遺體搬遷火化、經營保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等申請）的滿意程度	14
各項緊急求助或舉報熱線服務的滿意程度	16
其他服務（花紅更、接待參觀、舉行講座、安排演出等）的滿意程度	18
受訪者對治安警察局所推出「服務承諾」的認識及滿意程度	20
受訪者對治安警察局的印象、期望及趨勢分析	22
調查總結及整體建議	23
附錄：調查問卷	30

調查目的

為提昇澳門治安警察局的服務質素，特意委託澳門大學工商管理學院商業研究及培訓中心為本局進行市民整體滿意度調查，以搜集並瞭解他們對各項服務（服務包括七個服務範疇¹內的各項服務和提供「服務承諾」的 26 項服務及當中的 70 項質量指標²）的意見、建議，並對服務質素的變化作出評價，以作為改善的參考資料。

調查及抽樣方法

本項調查以問卷訪問的方式搜集並瞭解市民對本局各項服務的意見及建議，而訪問於 2013 年 8 月 5 日至 9 月 14 日進行，由經過培訓的澳門大學學生作為訪問員，於治安警察局指定地方，該局各個服務地點及澳門和離島共六個堂區內不同的位置分別進行電話及街頭訪問。訪問時段包括早上、午間及黃昏時段，並於週一至週日或服務地點的辦公時間³內進行。

參考治安警察局的意見，以增加調查的代表性及盡可能準確反映實際情況作為目標，最終決定訪問合共 1000 名曾經使用治安警察局服務的人士（實際回收有效問卷 1024 份）。樣本數目與同類型滿意度調查⁴的樣本數目接近，具備充分的代表性。當中針對治安警察局七個服務範疇以分層比例抽樣法（Stratified Proportional Sampling）通過電話及於服務地點附近以街頭訪問的方式調查共 790 名人士（實際回收有效問卷 810 份），佔樣本總數約八成。該抽樣法參考各單項服務的申請宗數佔總申請宗數的比例，對不同服務項目設立不同的樣本目標並以隨機抽樣方式進行訪問。例如在各個服務項目中，使用出入境驗證服務的人士最多，因此調查亦接觸及訪問較多曾使用該服務的人士，以充分反映該項服務的比重和重要性。除分層比例抽樣法外，其餘的 210 個樣本（實際回收有效問卷 214 份）以系統抽樣法（systematic sampling）的方式由街頭訪問取得。街頭訪問的問卷以平均方法分配到澳門及離島共六個區分，即每區 35 份，以便接觸一些短期內曾經使用服務，但未能夠於治安警察局服務地點接觸到的人士。這項分配能夠增加調查的代表性，並作為對分層比例抽樣法的補充。

由於本局各項服務的使用情況差異巨大，因此不能直接按照各項服務的使用比例分配問卷，否則將有超過九成的問卷被分配到出入境驗證服務上。在制定各項服務的具體樣本數量時，除參考該服務的使用比例外，同時將單一服務範疇樣本數目的上限及下限分別定為 130 份及 60 份，避免過多或過少的問卷被分配到單一服務範疇上，以保證有充足的調查資料對各項服務的質素及滿意度進行客觀及科學化的分析。最後，有效問卷的定義為拒答及漏答的題目不多於 5 條，即不多於問卷題目的 16%。此外，受訪者所選擇的答案必須合情合理，他們在接受訪問時態度必須合理及沒有表現出正在進行惡作劇的狀況。問卷的具體抽樣及回收狀況見表 1。

1 七個服務範疇分別為 [1.] 與出入境驗證有關的服務；[2.] 與申請居留、留澳工作有關的服務；[3.] 與警務工作有關的服務；[4.] 與交通管理有關的服務；[5.] 各項與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請；[6.] 各項緊急求助或舉報熱線服務；[7.] 其他由治安警察局提供的服務。

2 「服務承諾」項目詳情見治安警察局網頁 http://www.fsm.gov.mo/psp/cht/psp_left_1_1.html

3 北安出入境事務廳大樓的調查於週一至週五辦公時間內進行。

4 澳門大學工商管理學院商業研究及培訓中心負責的同類型公共服務滿意度調查。

表 1：調查的抽樣方法

針對的服務項目	抽樣方法	設計 / 實際樣本數目 *	街頭訪問樣本數目	樣本數目
出入境驗證	在澳門及離島不同邊境站進行訪問，當中關閘行人 60 份和車輛 20 份、外港碼頭 30 份、北安碼頭 30 份、國際機場 30 份、蓮花口岸行人 20 份和車輛 10 份。	200/ 216 份	187	403 份 39.36%
與申請居留、留澳工作有關	在北安出入境事務廳大樓進行訪問，當中外地勞工事務警司處 65 份、外國人事務警司處 35 份、居民事務警司處 20 份。	120/ 122 份	12	134 份 13.09%
與警務工作有關	在澳門及離島各個警務廳進行訪問，並以電話訪問要求警員到場處理案件的人士：當中澳門警務廳共 40 份（包括一區 10 份、二區 10 份、二區分站 10 份及三區 10 份）、海島警務廳 20 份、電話訪問 40 份。	100/ 100 份	7	107 份 10.45%
與交通管理有關	在澳門及離島交通警司處及於公共停車場附近進行訪問，並以電話訪問要求警員到場處理交通事故的人士：當中澳門交通警司處 45 份、海島交通警司處 25 份、公共停車場 30 份、電話訪問 30 份。	130/ 132 份	4	136 份 13.28%
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請	由申請相關服務取得相關公司、機構或人士聯絡方法，再隨機抽樣進行電話訪問 **，成功回收 60 份有效問卷。	60/ 60 份	0	60 份 5.86%
緊急求助或舉報熱線	於澳門及離島針對曾經使用該服務的人士進行街頭訪問共 20 份。 由本局 999 緊急求助熱線電話系統中取得相關人士聯絡方法，再隨機抽樣進行電話訪問，成功回收 100 份有效問卷。	120/ 120 份	4	124 份 12.11%
其他由治安警察局提供的服務（例如：申請花紅更）	由申請相關服務取得相關公司或機構的聯絡方法，再隨機抽樣進行電話訪問，成功回收 60 份有效問卷。	60/ 60 份	0	60 份 5.86%
合計		790/ 810 份	214 份	1024 份 100.00%

* 有效問卷數目

整個調查有作廢問卷共 19 份（1.82%），全部均由於在進行街訪時受訪者在回答數條問題後需要離開現場所做成。 ** 電話訪問中約有四成被邀請人士願意接受訪問。

調查對象

調查對象為十八歲或以上，且於過去三個月曾經使用治安警察局各項服務的本地居民、申請居留人士、外地僱員、遊客、外地學生及本地公司和機構代表。

受訪者特徵

表 2：受訪者的性別分佈

性別	受訪者	
	總數	%
男	553	54.00
女	471	46.00
合計	1024	100.00

表 3：受訪者的年齡分佈

年齡	受訪者	
	總數	%
18 – 25	234	22.85
26 – 35	304	29.69
36 – 45	236	23.05
46 – 55	182	17.77
56 – 64	52	5.08
65 或以上	16	1.56
拒答 / 漏答	0	0.00
合計	1024	100.00

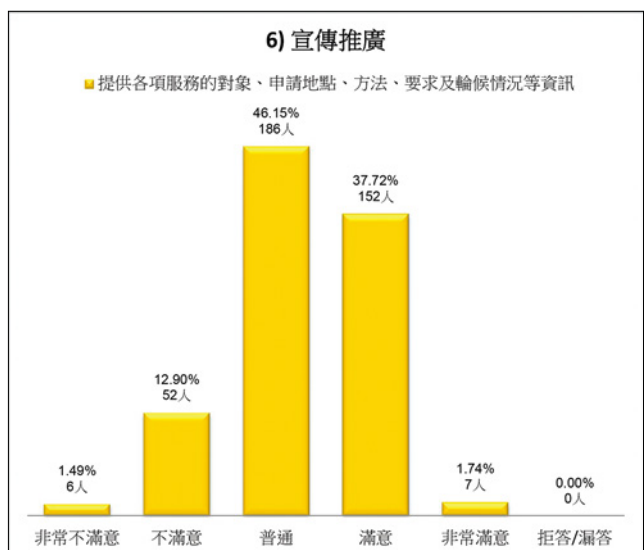
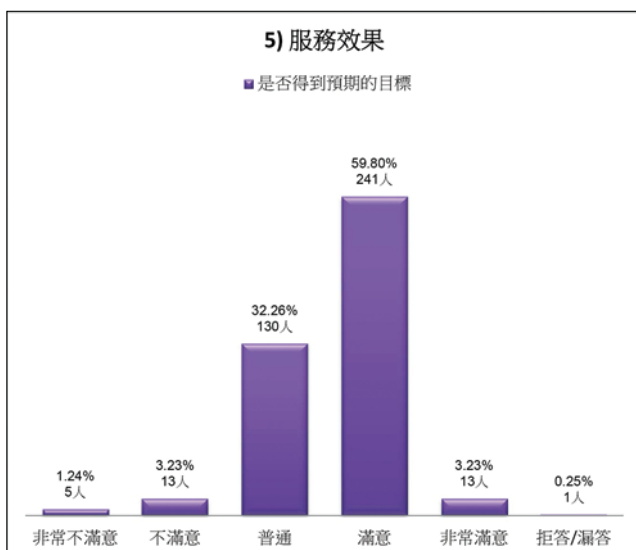
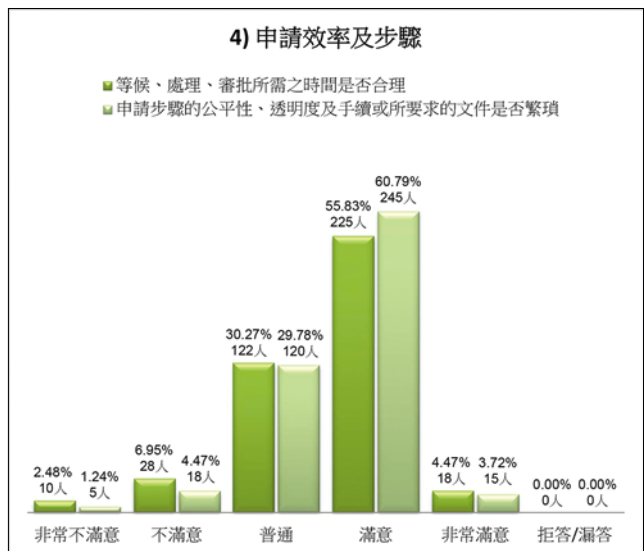
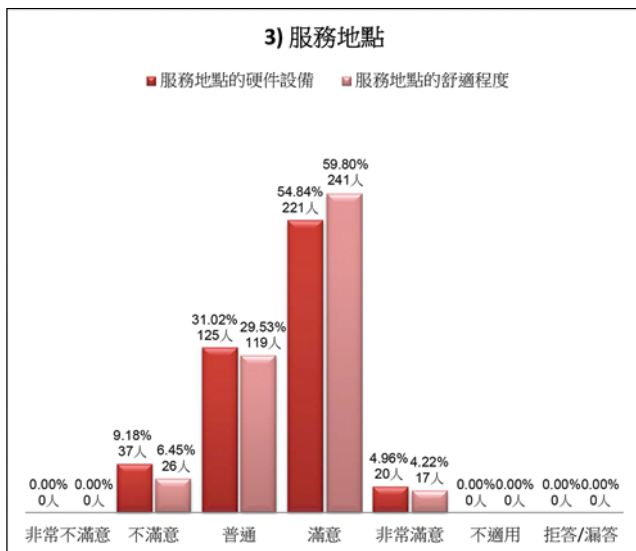
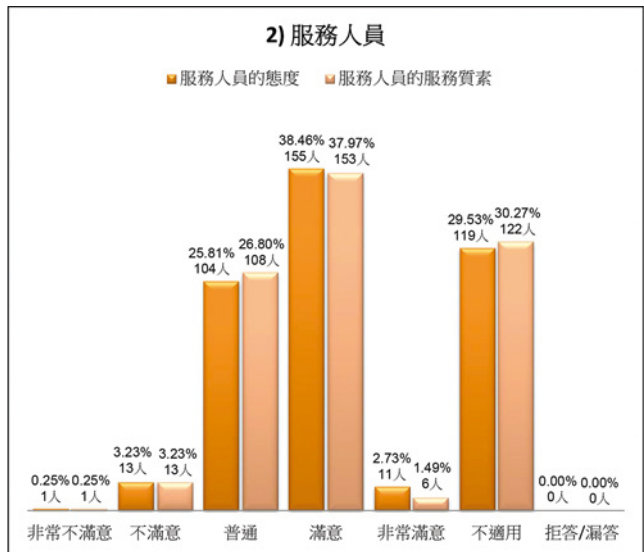
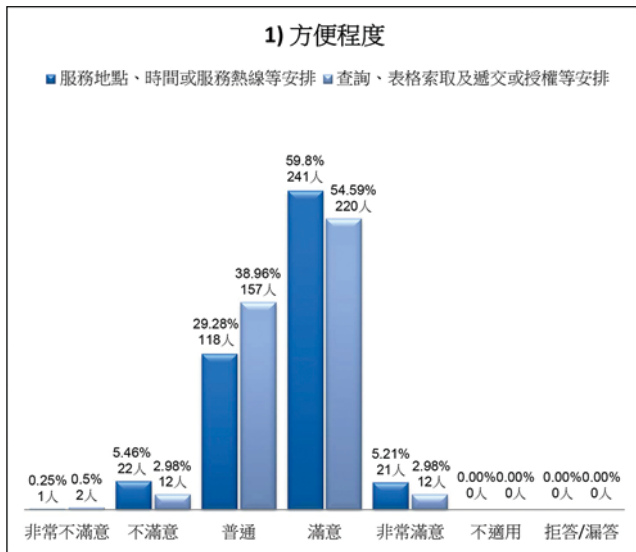
表 4：受訪者的教育程度分佈

教育程度	受訪者	
	總數	%
小學或以下	49	4.79
初中	156	15.23
高中	342	33.40
大專或以上	476	46.48
拒答 / 漏答	1	0.10
合計	1024	100.00

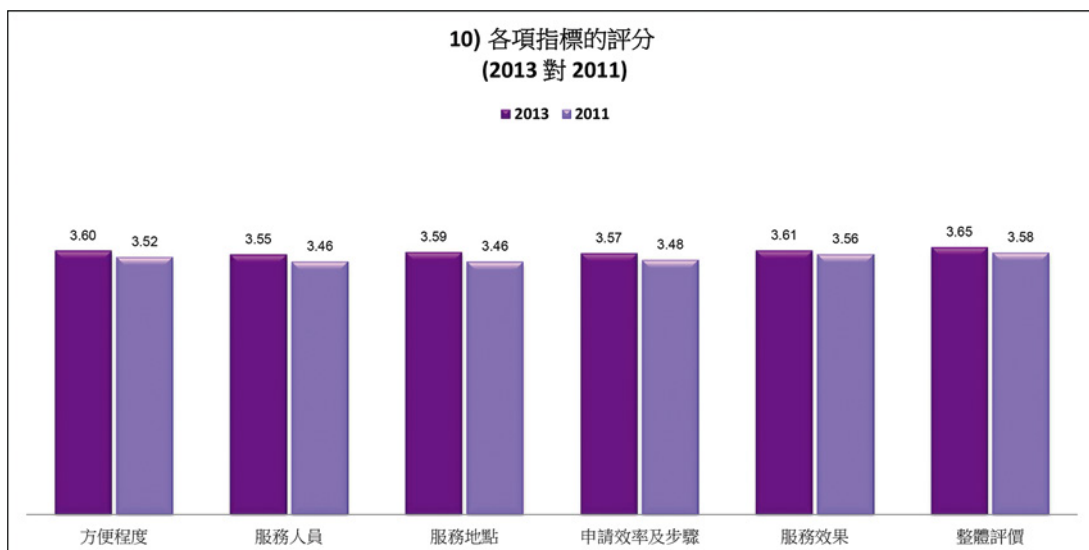
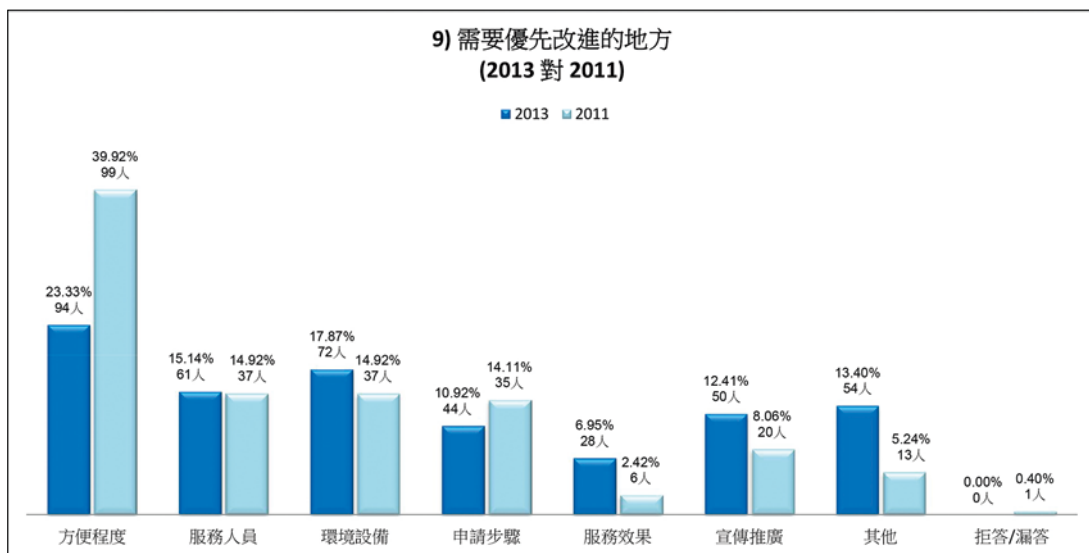
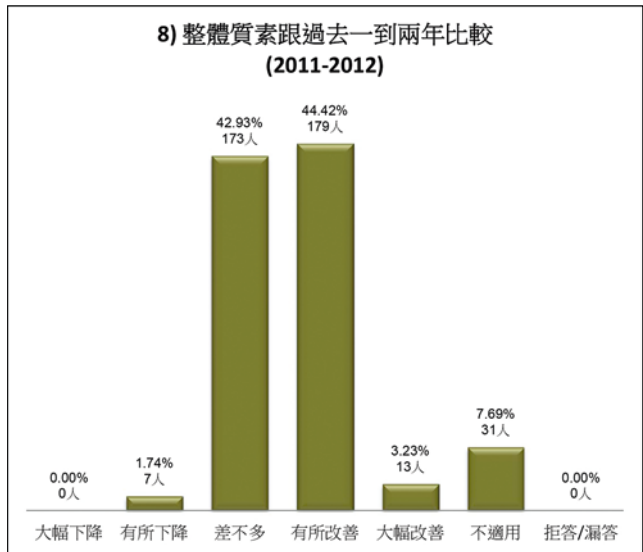
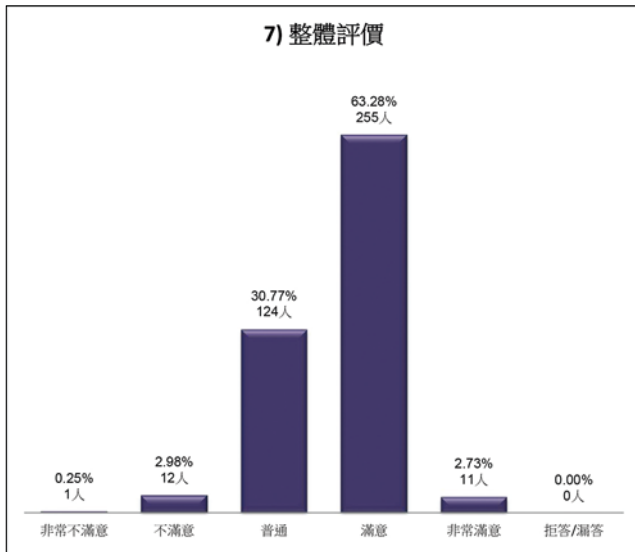
表 5：受訪者的背景

身份	受訪者	
	總數	%
本地居民	754	73.63
申請居留人士	38	3.71
外地僱員 (外勞)	120	11.72
遊客	84	8.20
外地學生	28	2.73
拒答 / 遺漏	0	0.00
合計	1024	100.00

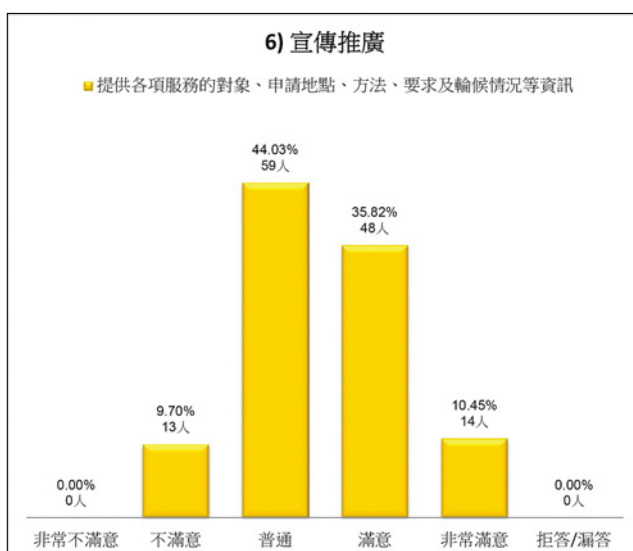
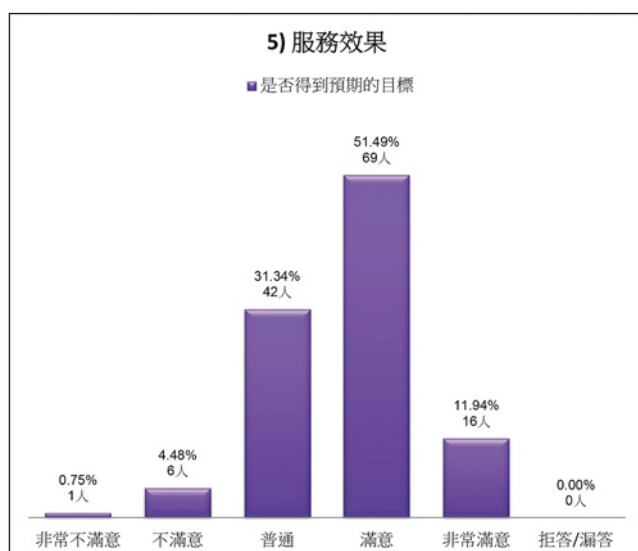
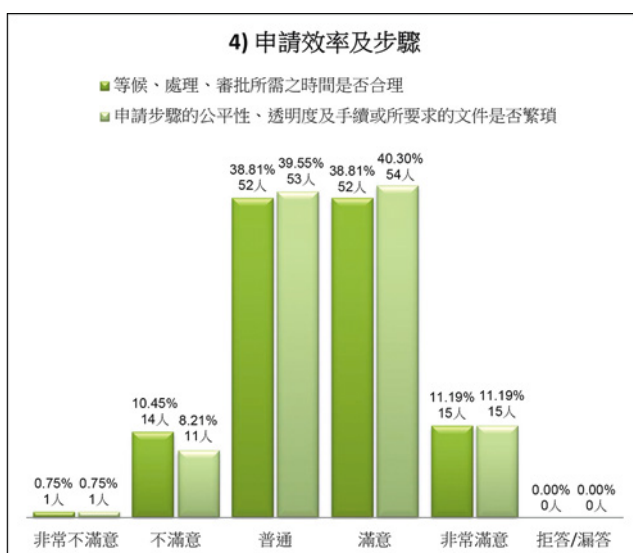
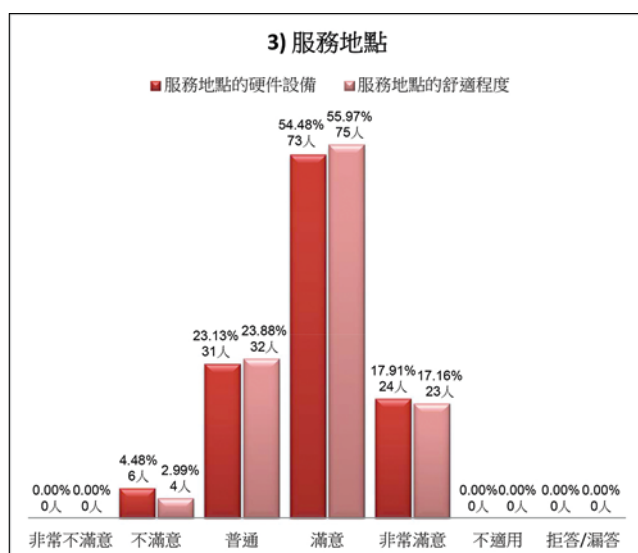
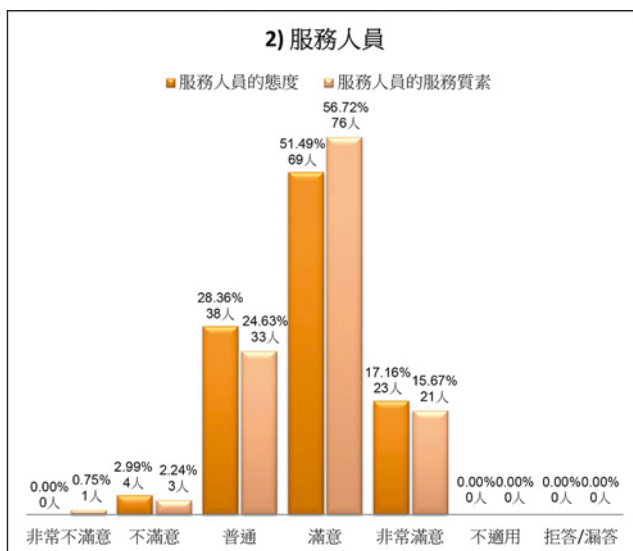
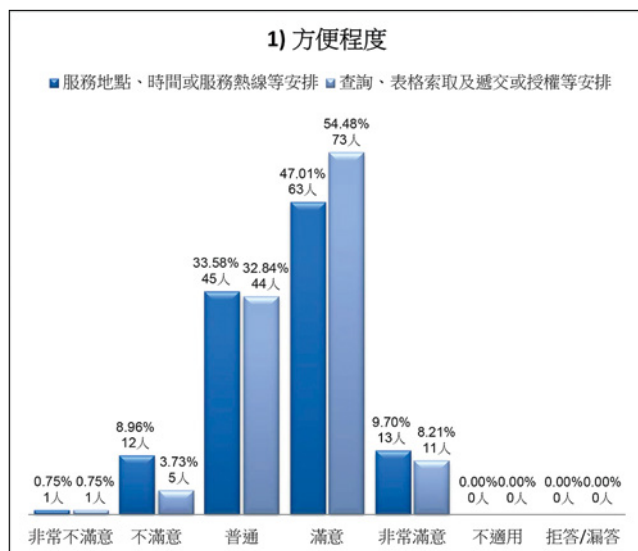
與出入境驗證有關服務的滿意程度



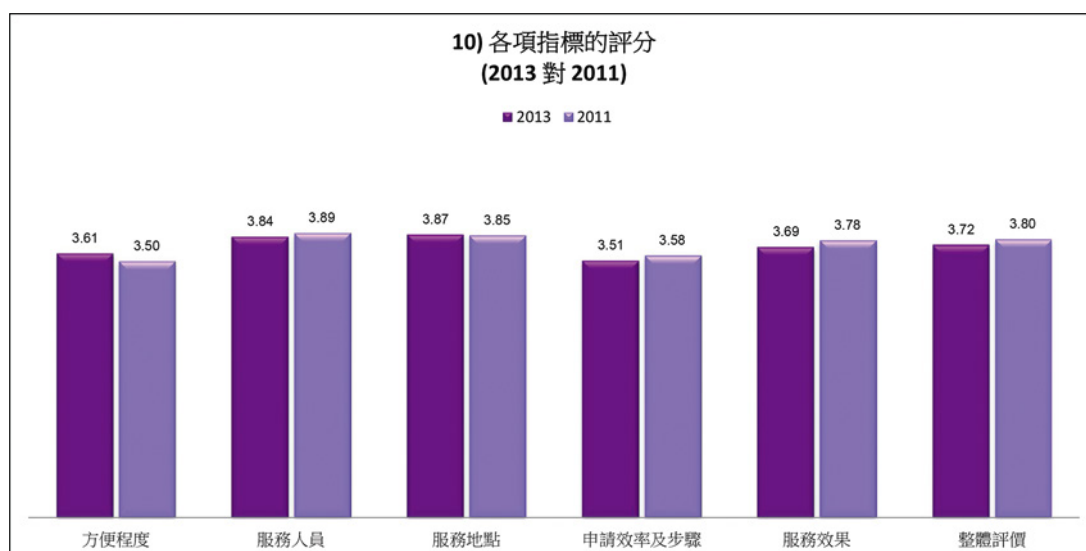
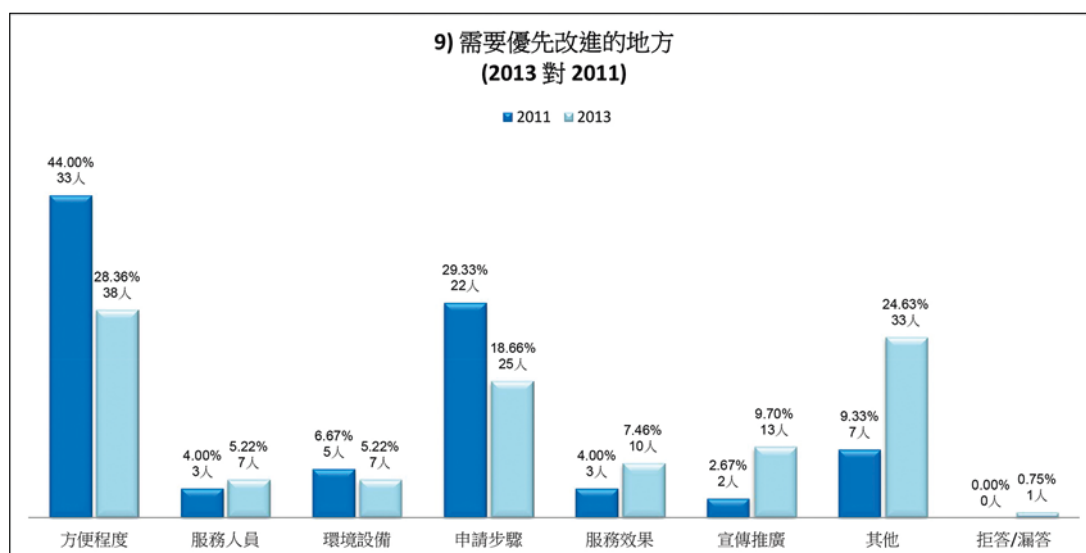
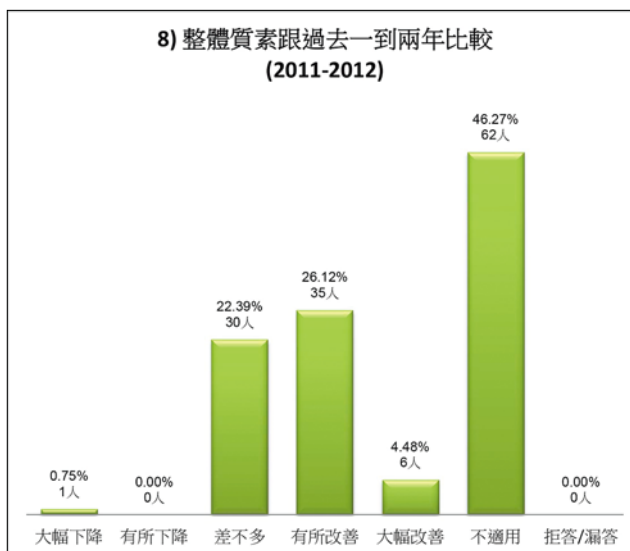
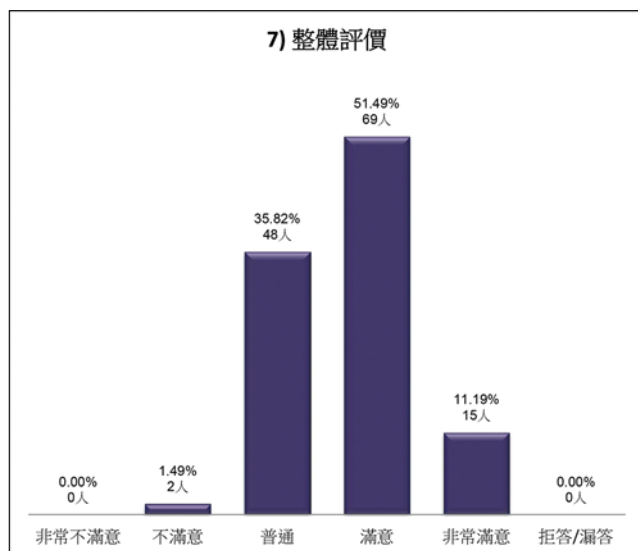
與出入境驗證有關服務的滿意程度



與申請居留、留澳工作有關服務的滿意程度



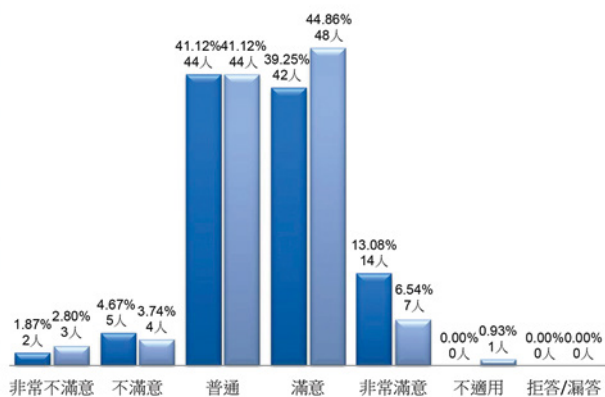
與申請居留、留澳工作有關服務的滿意程度



與警務工作有關服務的滿意程度

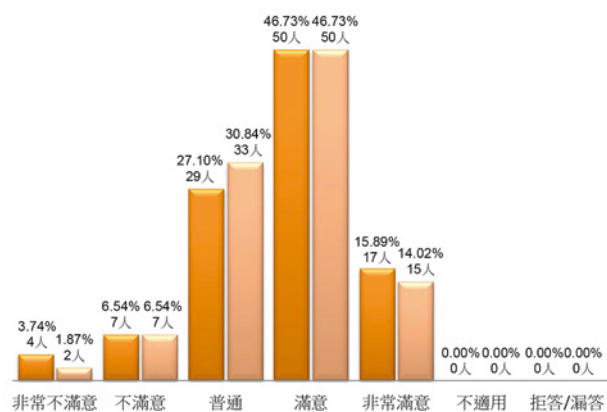
1) 方便程度

■ 服務地點、時間或服務熱線等安排 ■ 查詢、表格索取及遞交或授權等安排



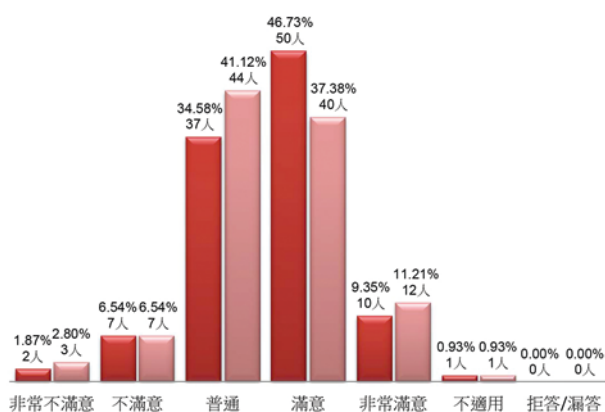
2) 服務人員

■ 服務人員的態度 ■ 服務人員的服務質素



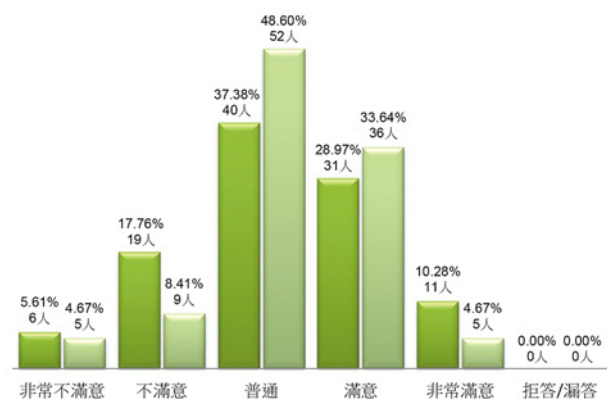
3) 服務地點

■ 服務地點的硬件設備 ■ 服務地點的舒適程度



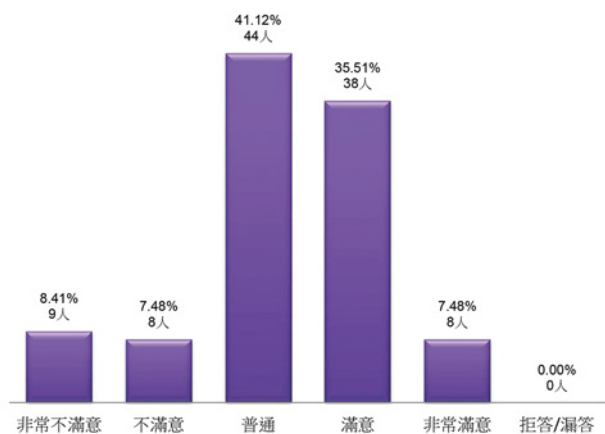
4) 申請效率及步驟

■ 等候、處理、審批所需之時間是否合理 ■ 申請步驟的公平性、透明度及手續或所要求的文件是否繁瑣



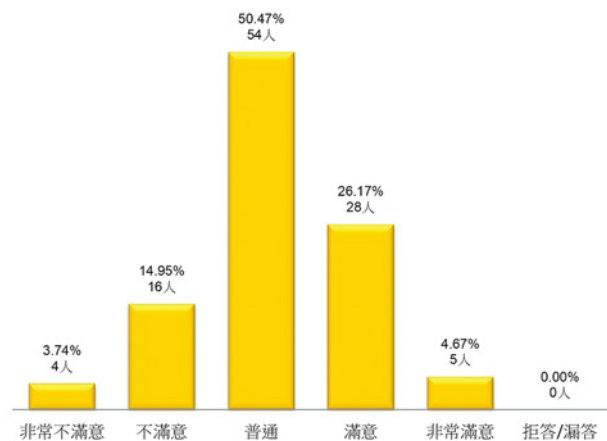
5) 服務效果

■ 是否得到預期的目標

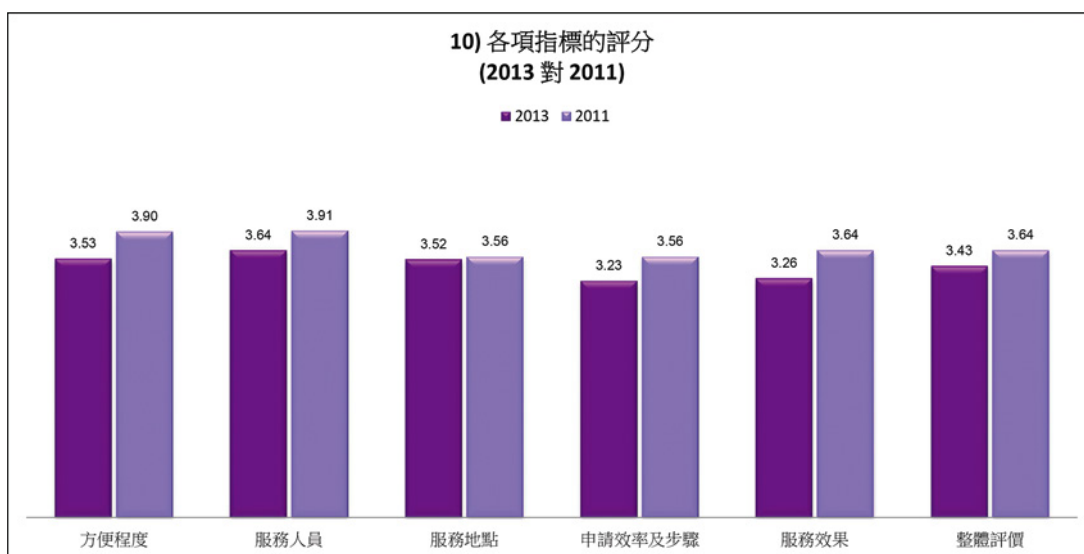
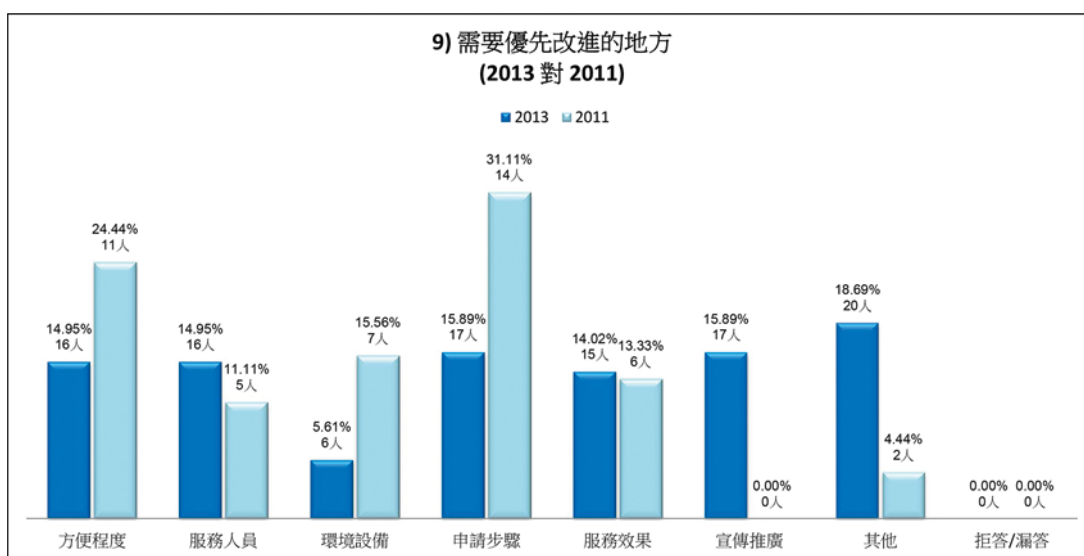
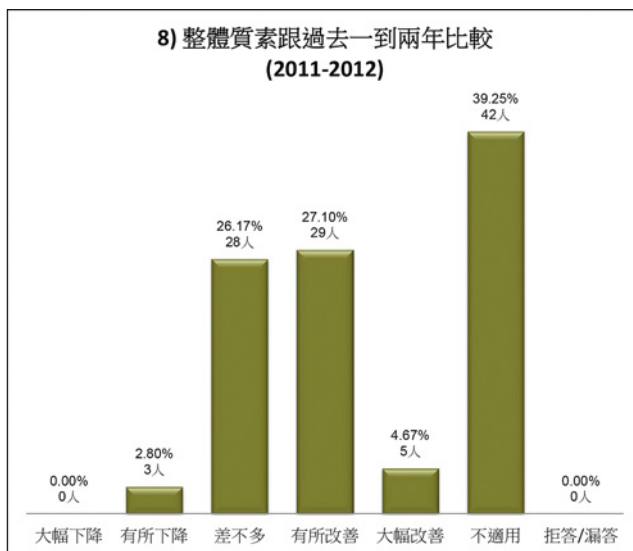
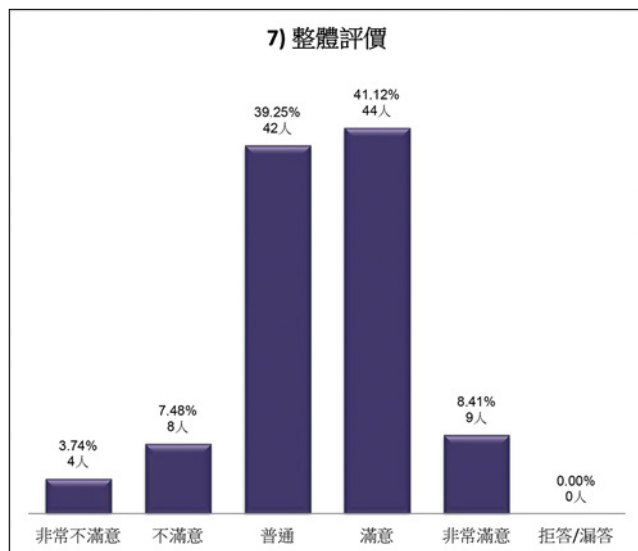


6) 宣傳推廣

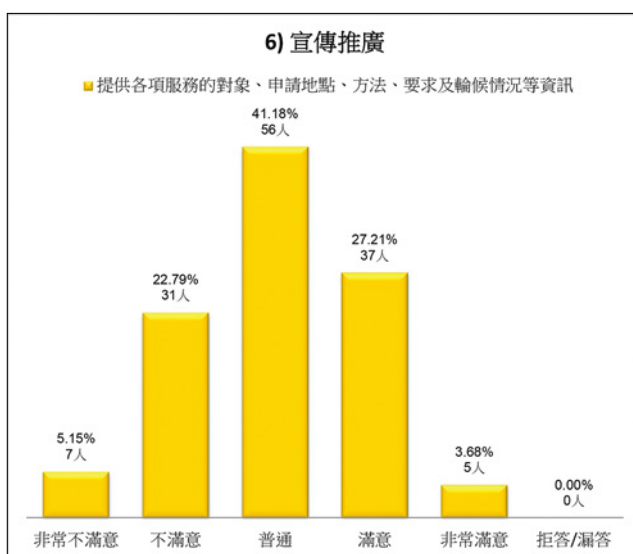
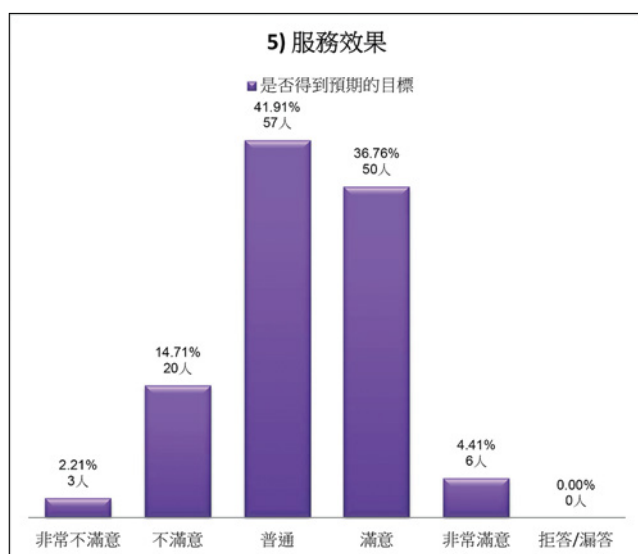
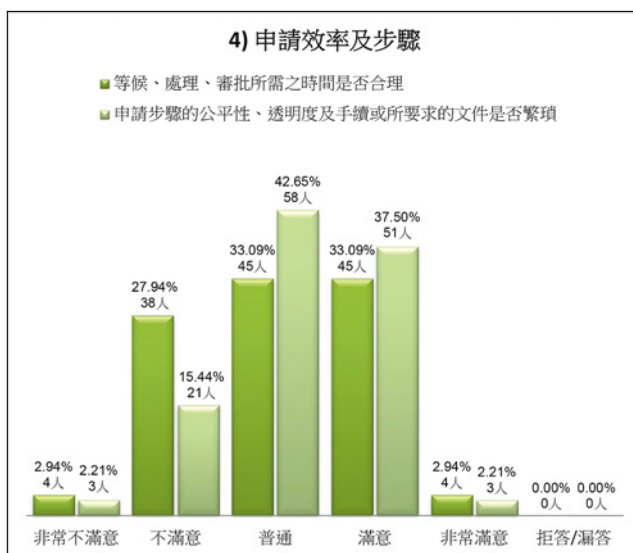
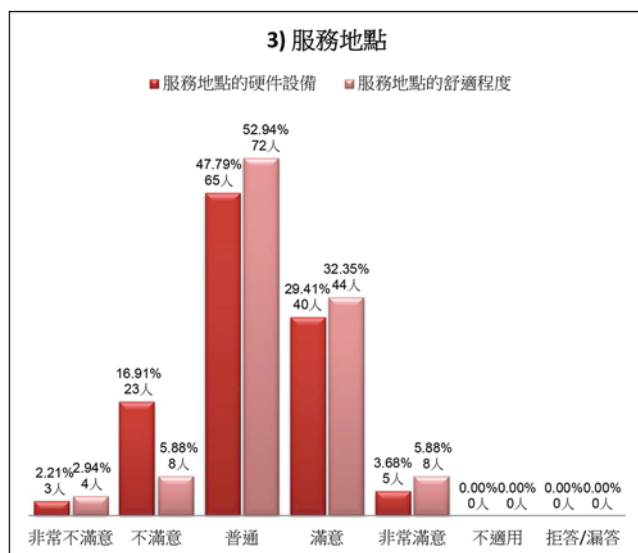
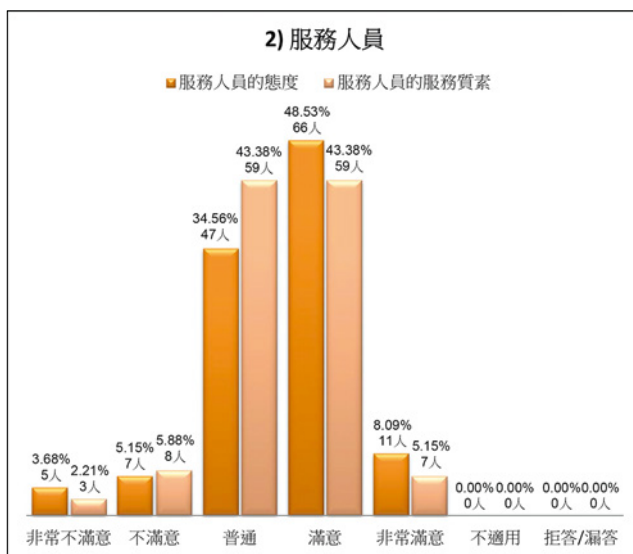
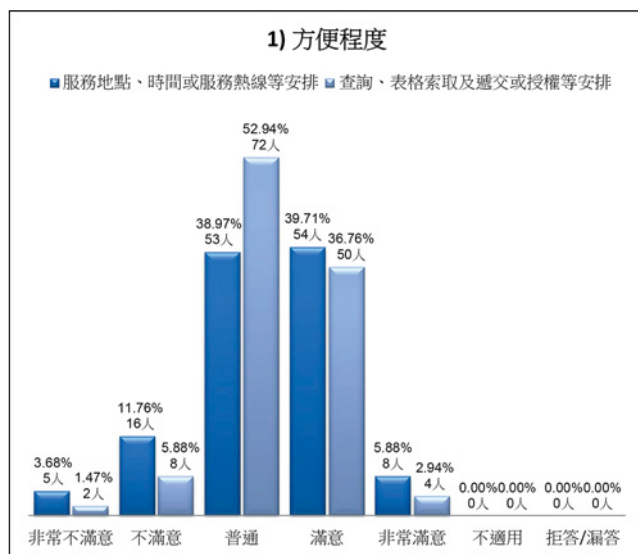
■ 提供各項服務的對象、申請地點、方法、要求及輪候情況等資訊



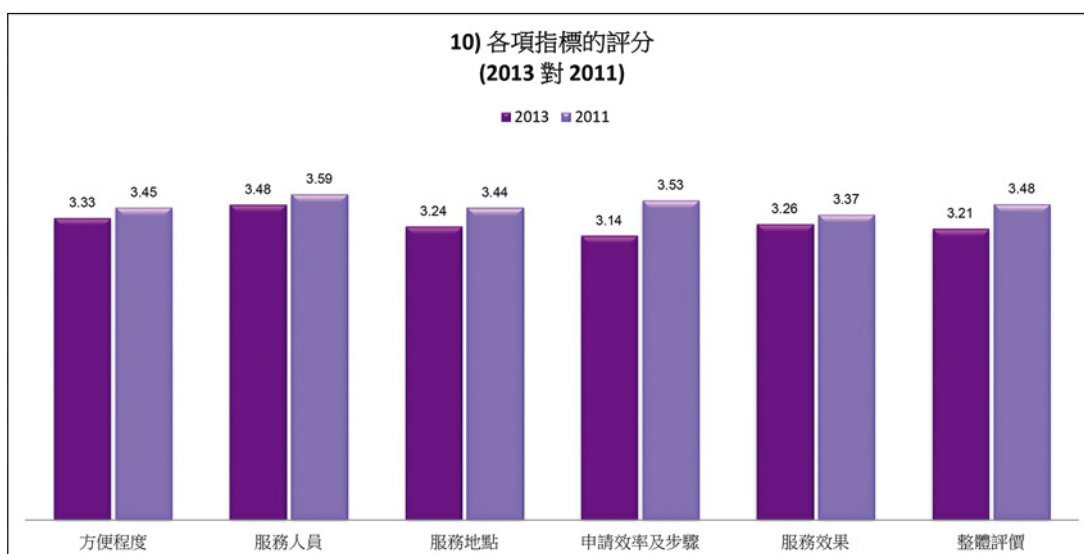
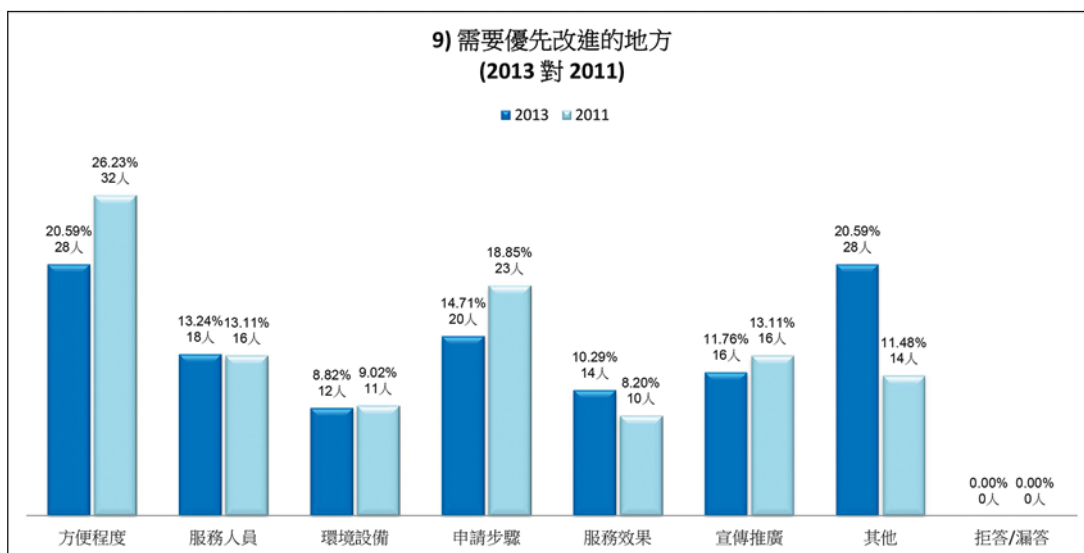
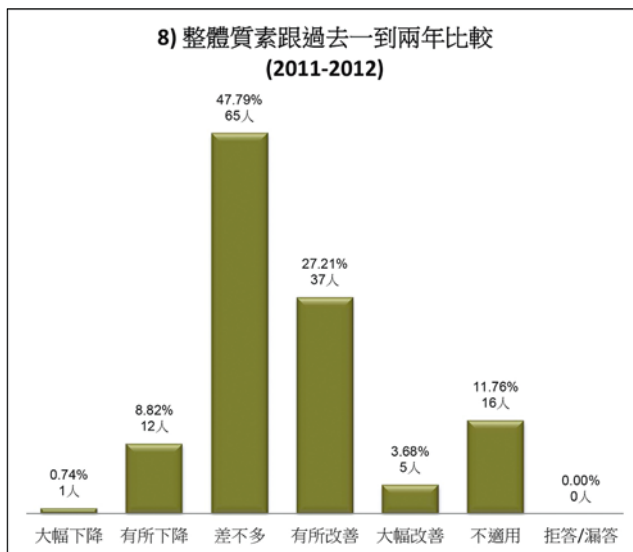
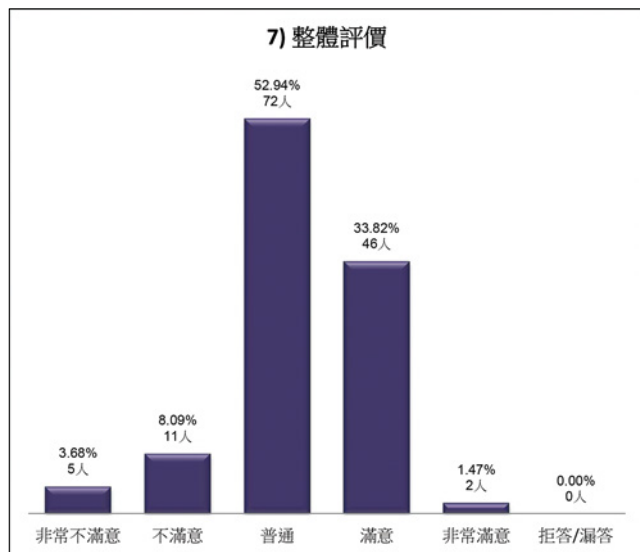
與警務工作有關服務的滿意程度



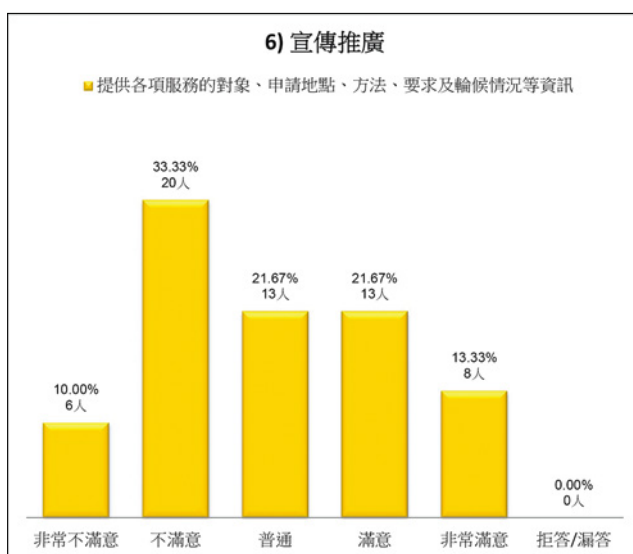
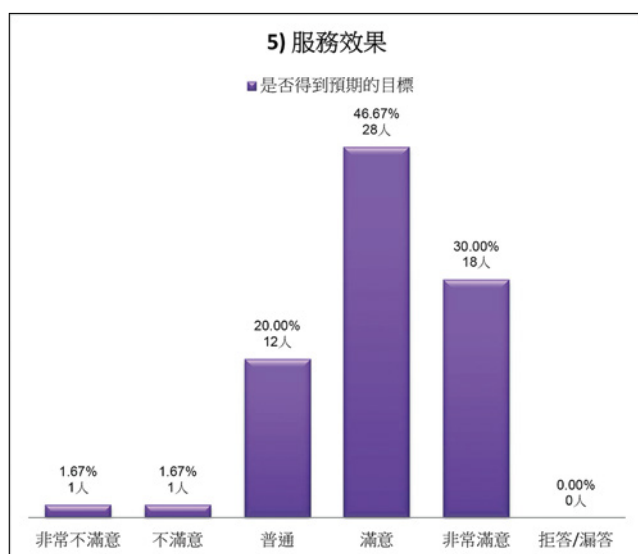
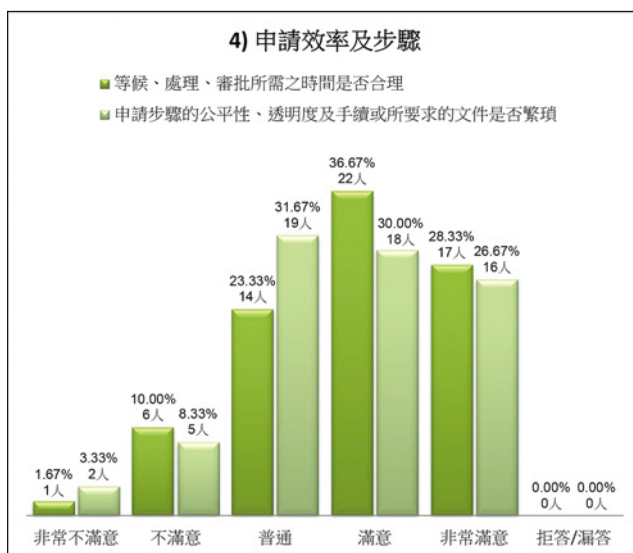
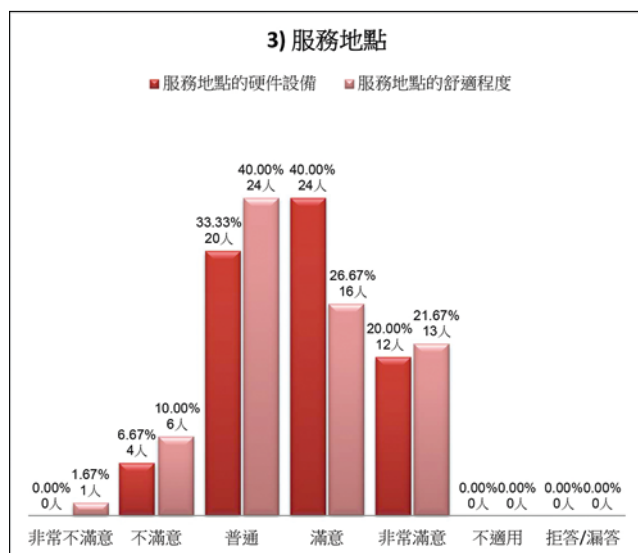
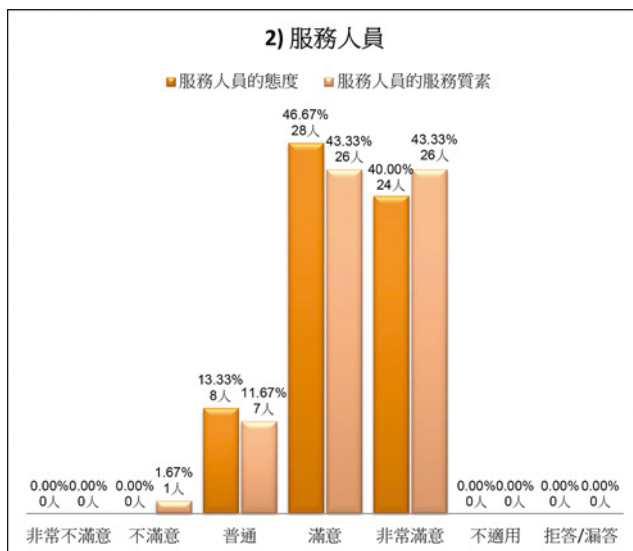
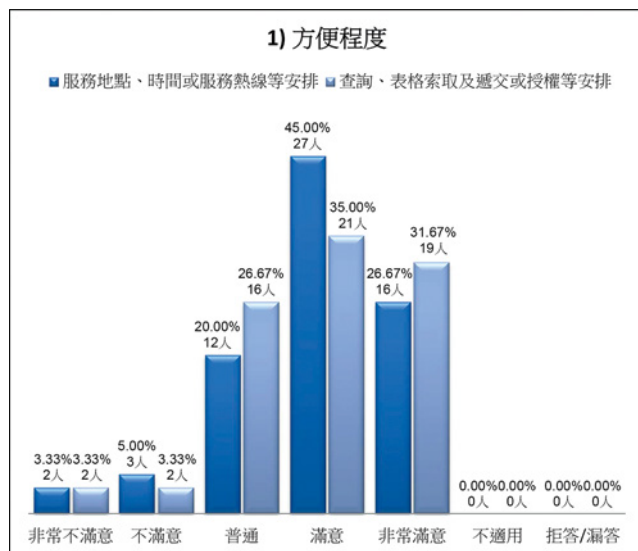
與交通管理有關服務（簽發交通意外證明、收罰款、登記國際牌等）的滿意程度



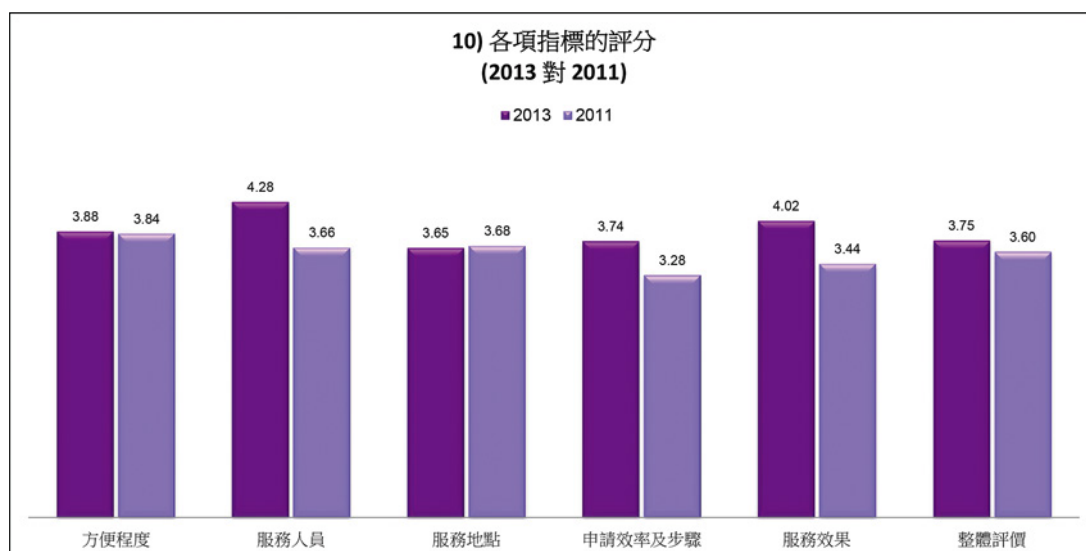
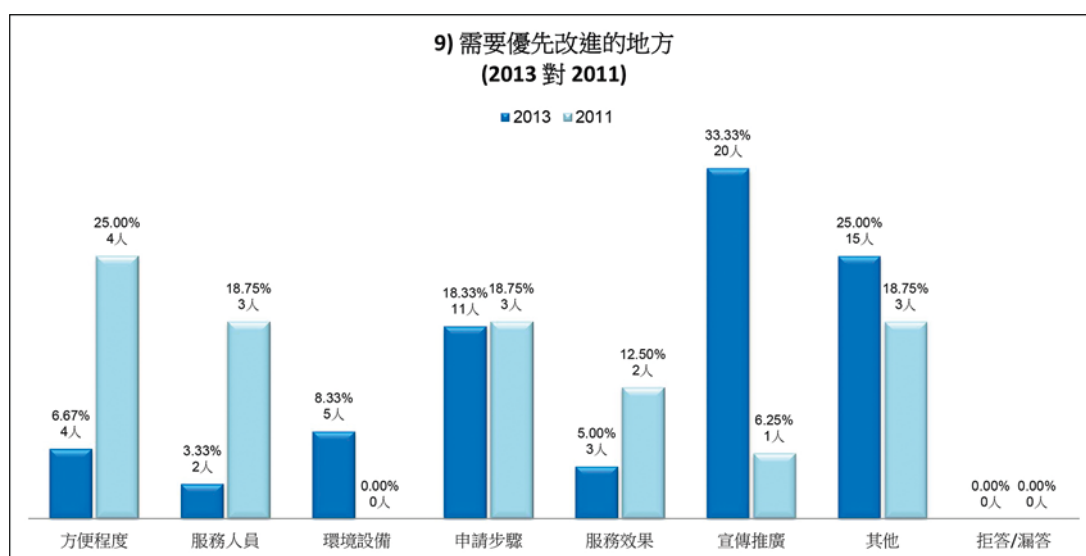
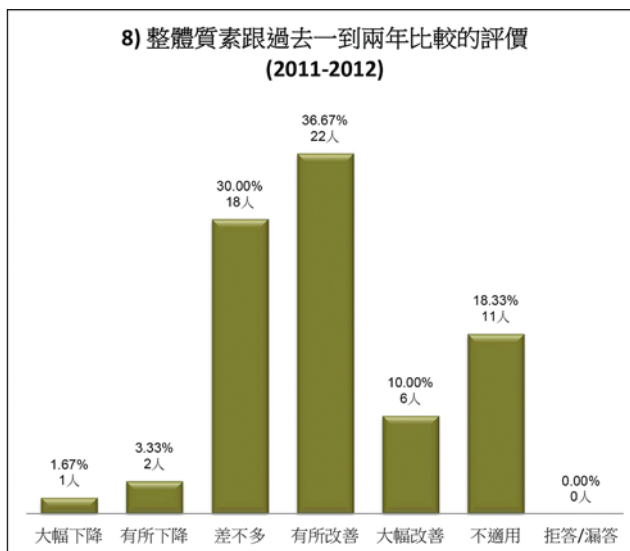
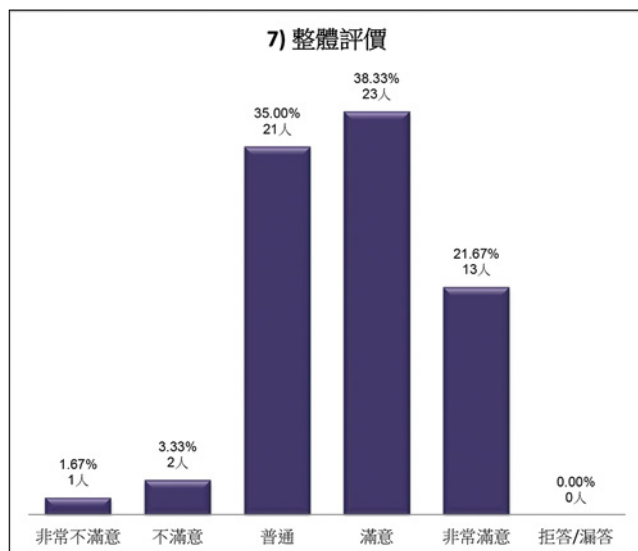
與交通管理有關服務（簽發交通意外證明、收罰款、登記國際牌等）的滿意程度



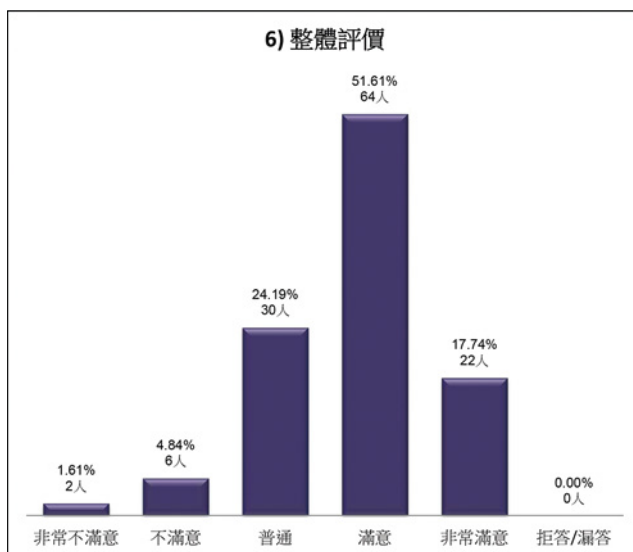
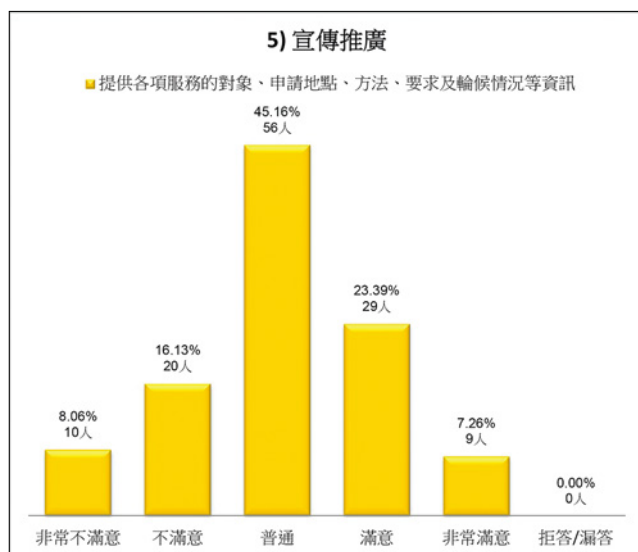
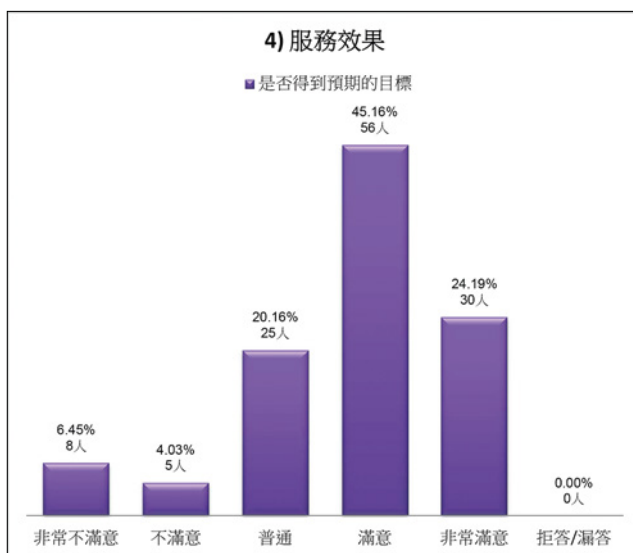
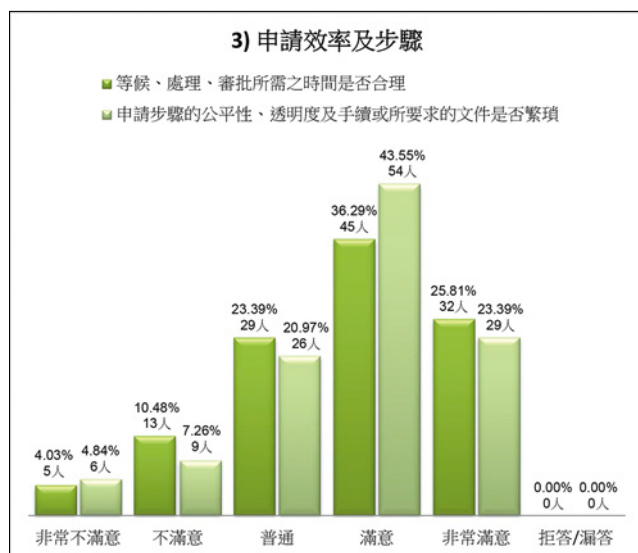
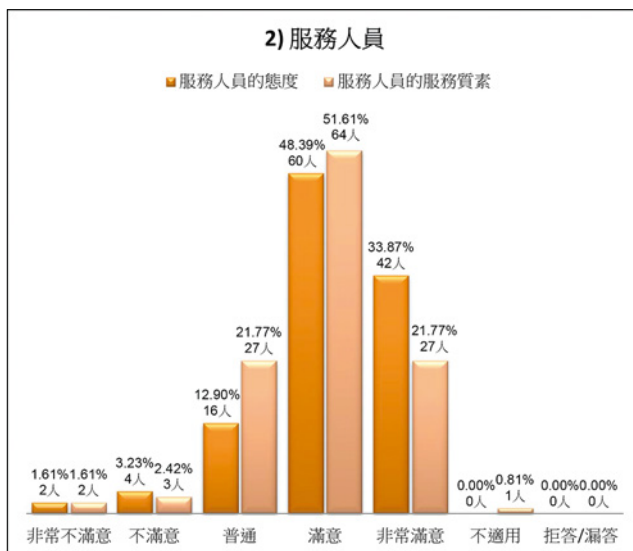
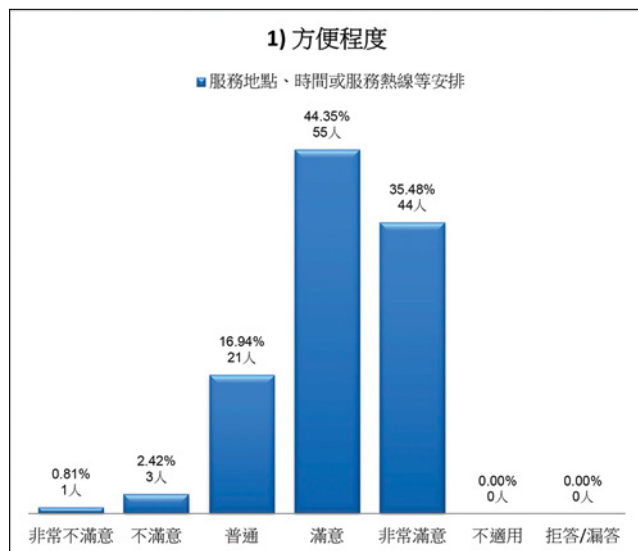
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關（遺體搬遷火化、經營保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等申請）的滿意程度



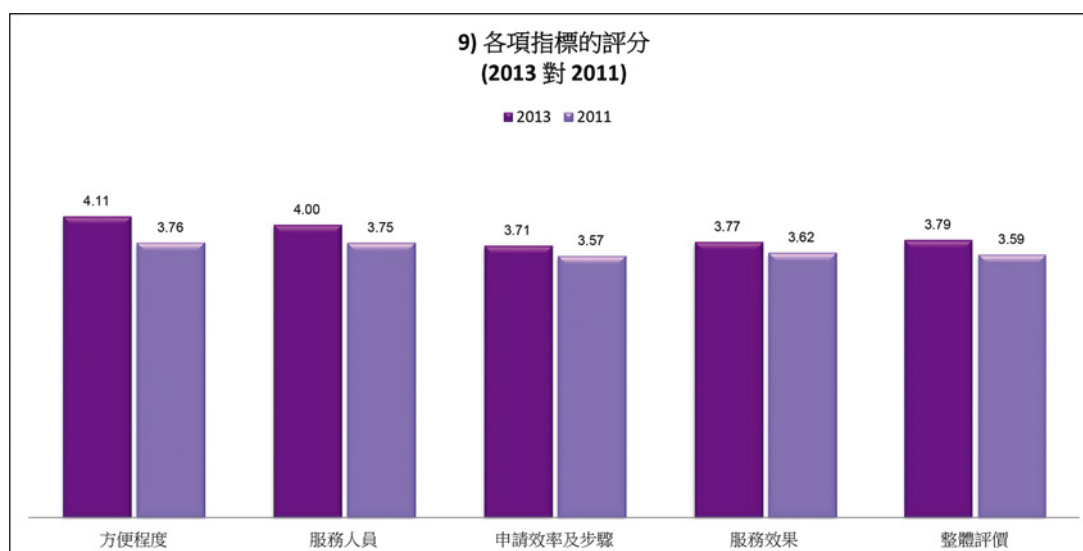
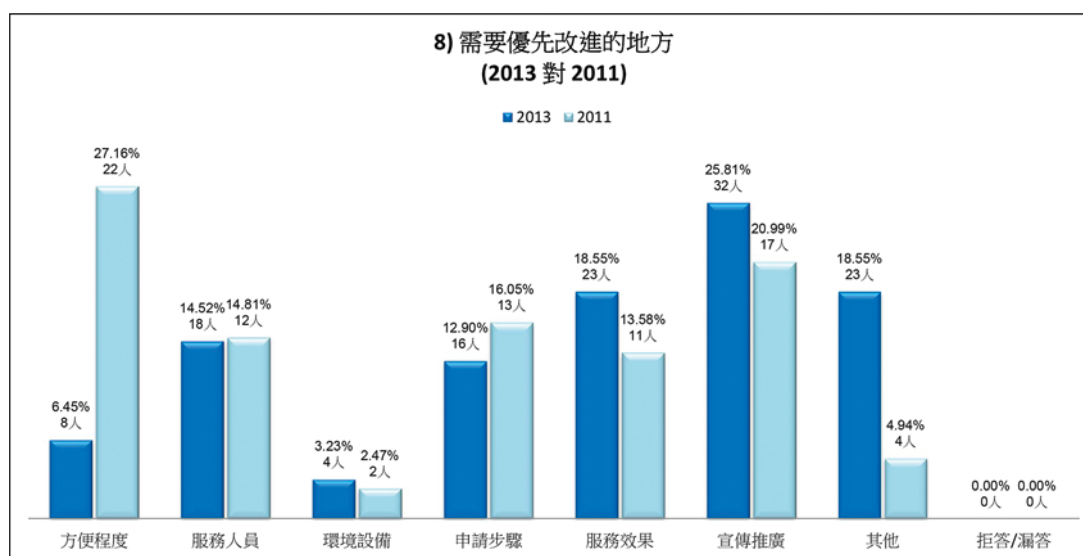
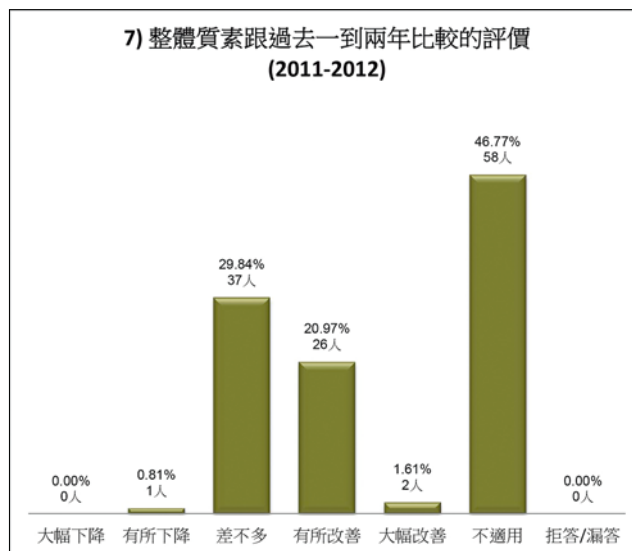
與殯儀業、保安業及武器彈藥有關（遺體搬遷火化、經營保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等申請）的滿意程度



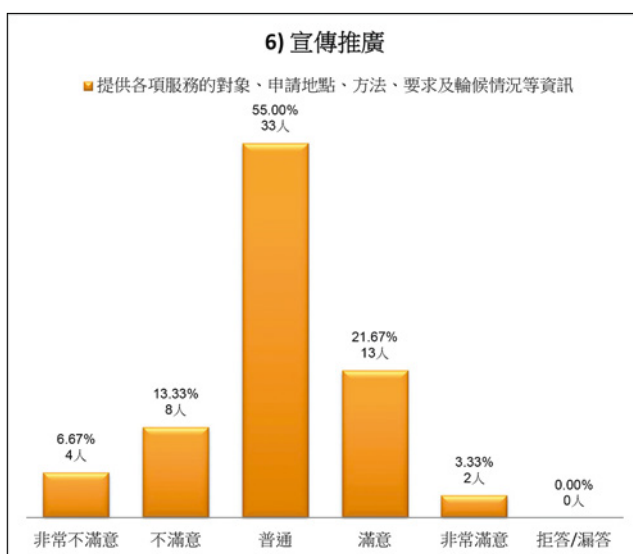
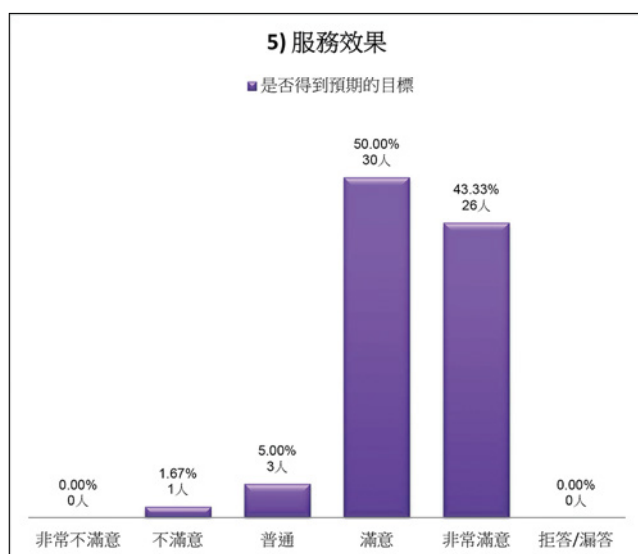
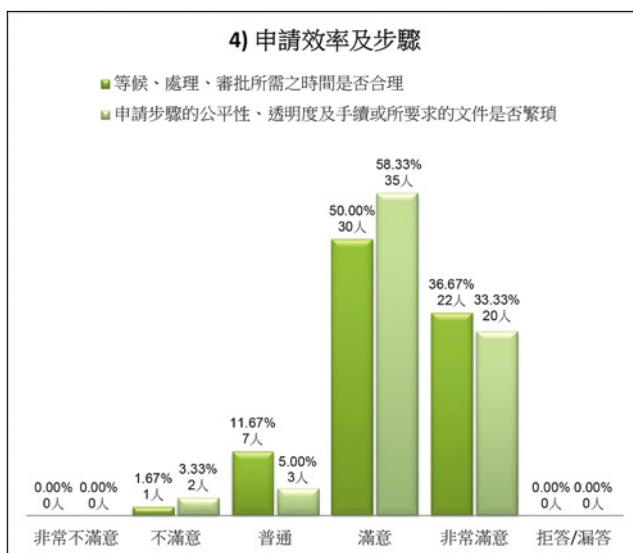
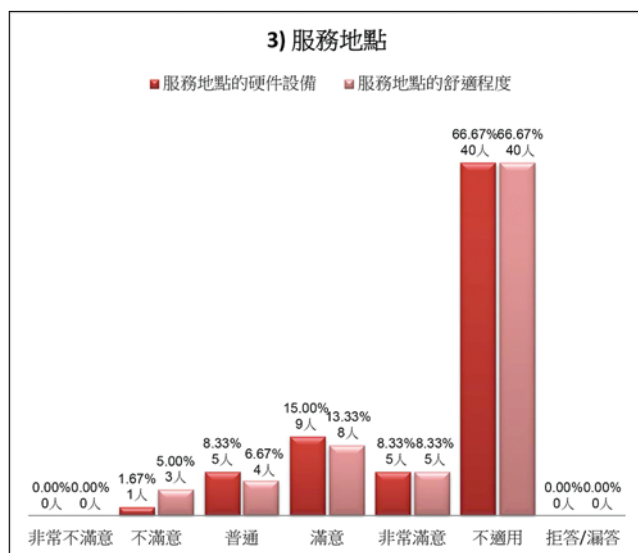
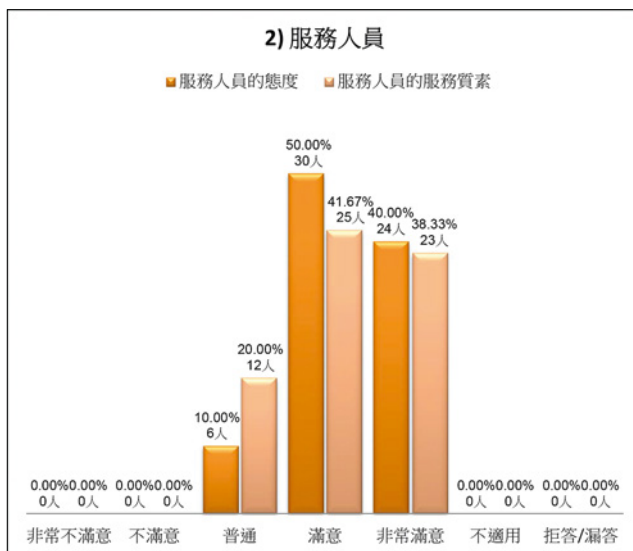
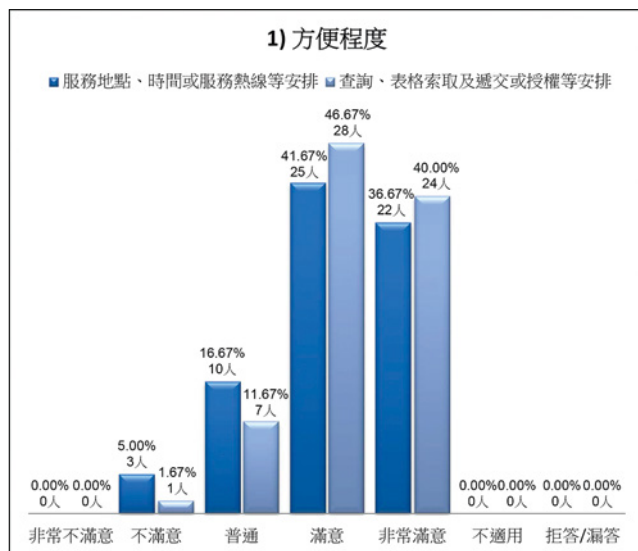
各項緊急求助或舉報熱線服務的滿意程度



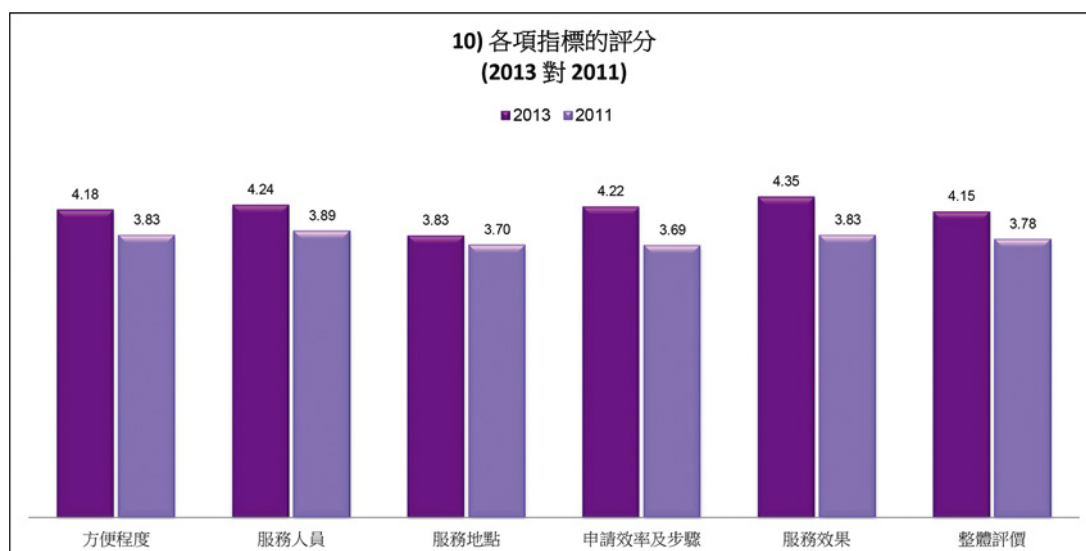
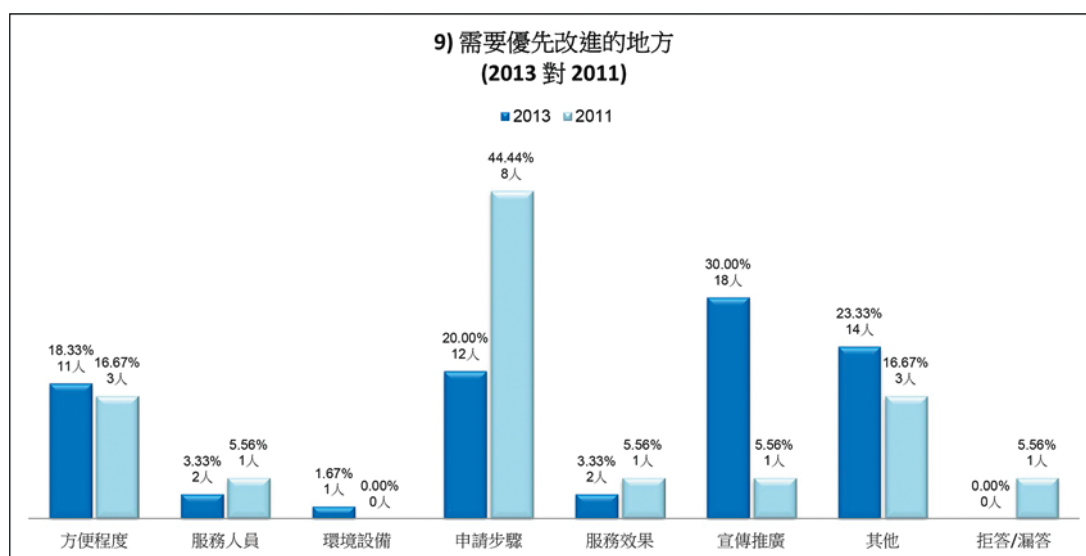
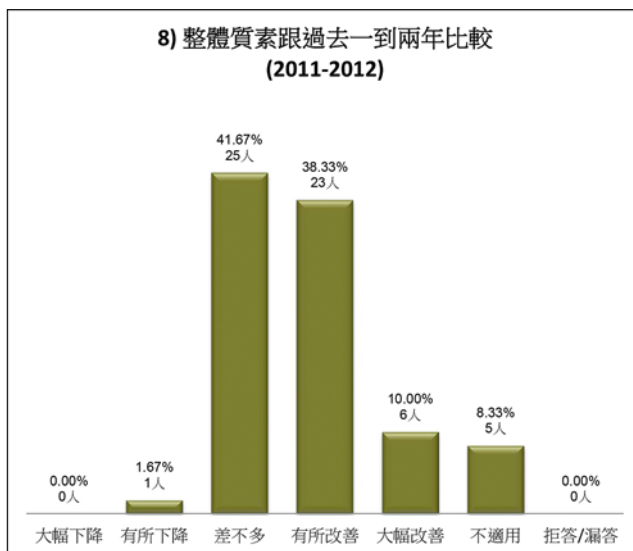
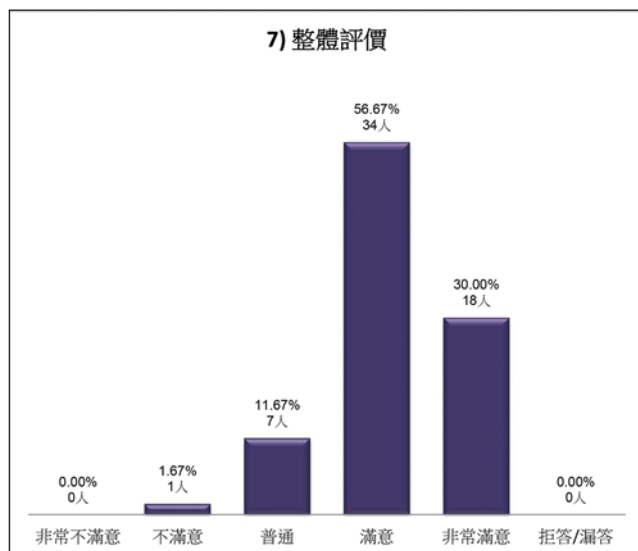
各項緊急求助或舉報熱線服務的滿意程度



其他服務（花紅更、接待參觀、舉行講座、安排演出等）的滿意程度



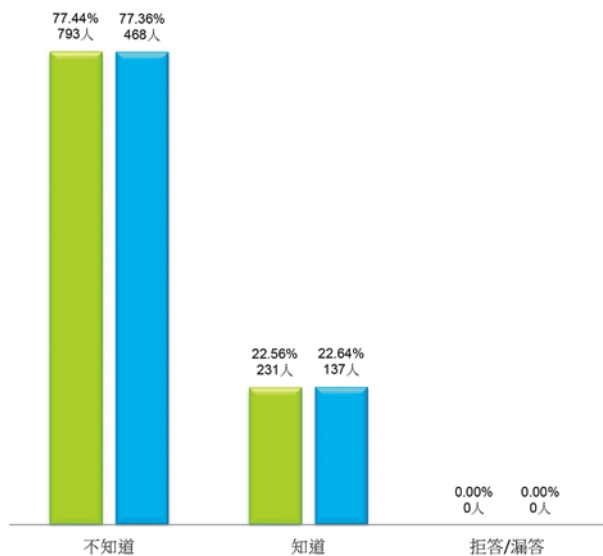
其他服務（花紅更、接待參觀、舉行講座、安排演出等）的滿意程度



受訪者對治安警察局所推出「服務承諾」的認識及滿意程度

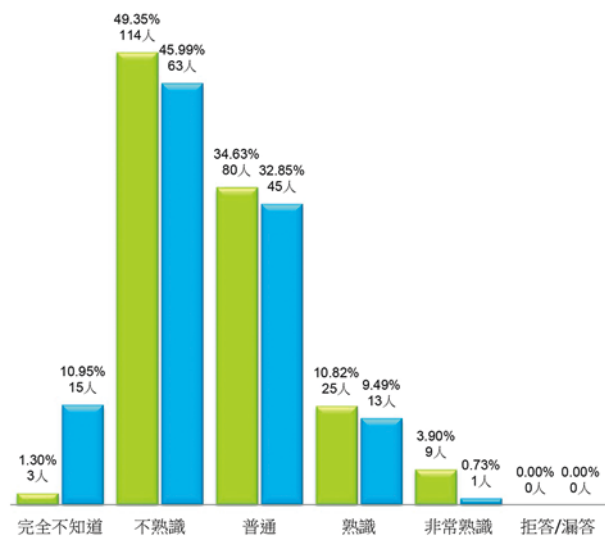
1) 對治安警察局「服務承諾」的認識
(2013 對 2011)

■ 2013 ■ 2011



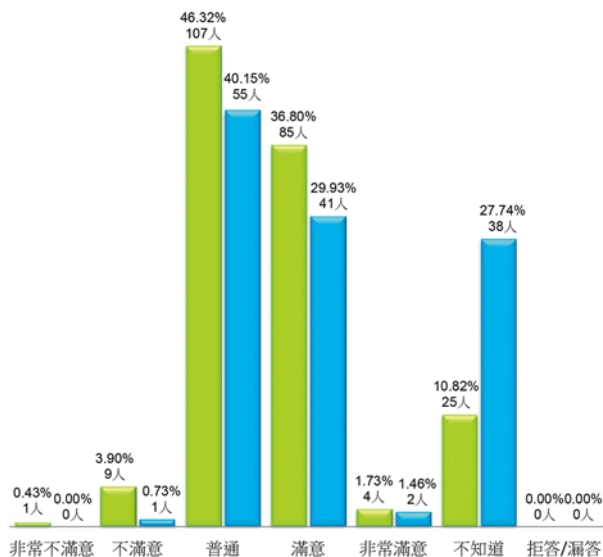
2) 對治安警察局「服務承諾」具體安排的瞭解
(2013 對 2011)

■ 2013 ■ 2011



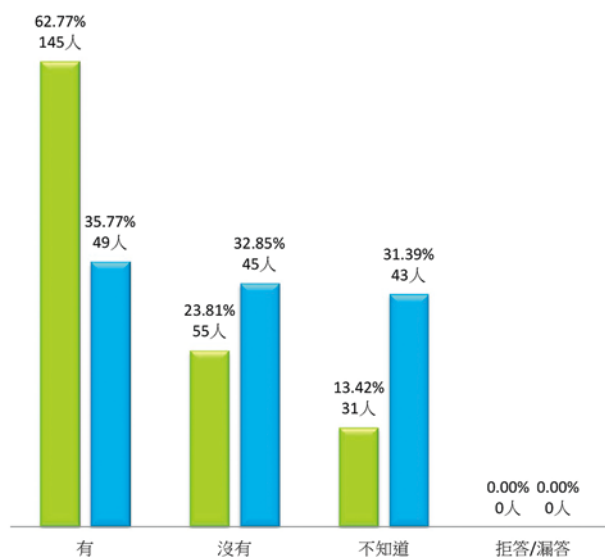
3) 對治安警察局引入/推行更多「服務承諾」的
評價
(2013 對 2011)

■ 2013 ■ 2011



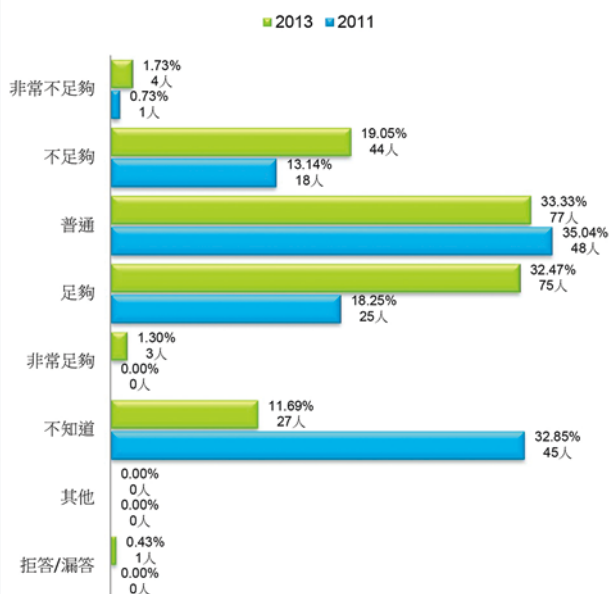
4) 曾否使用過治安警察局已推出「服務承諾」
的服務項目
(2013 對 2011)

■ 2013 ■ 2011

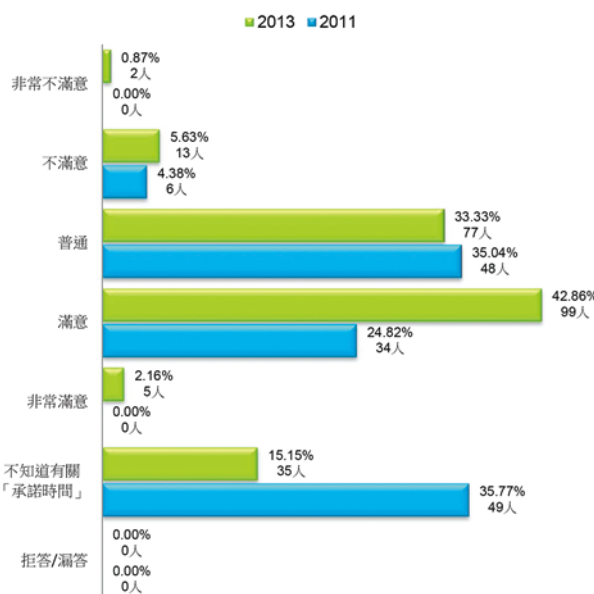


受訪者對治安警察局所推出「服務承諾」的認識及滿意程度

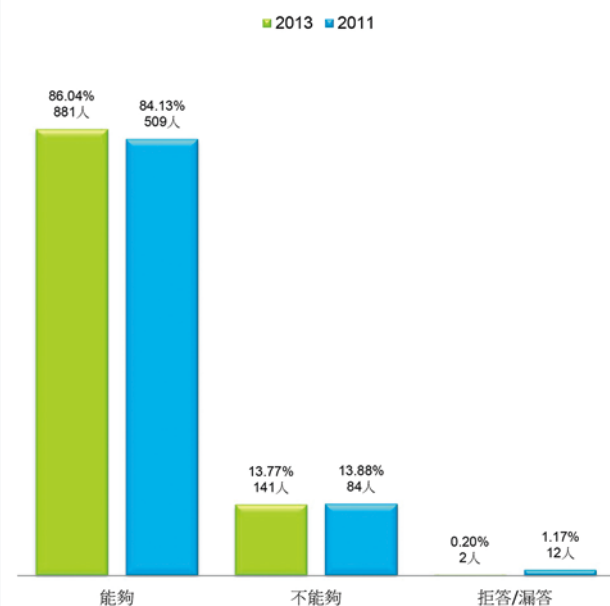
5) 現時治安警察局所推出的「服務承諾」是否足夠
(2013 對 2011)



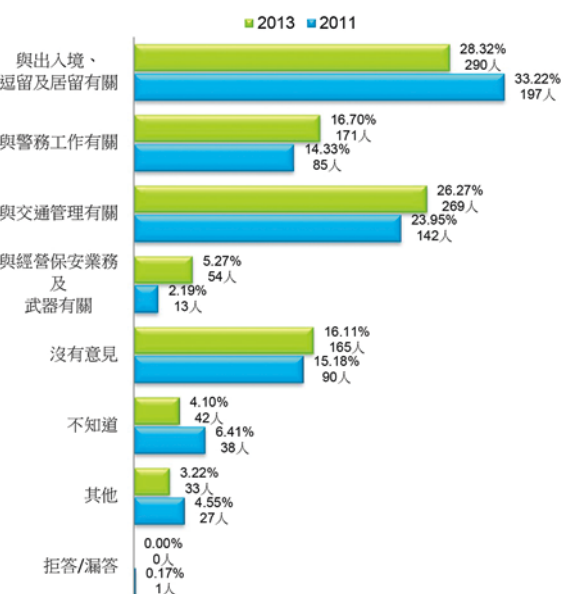
6) 對治安警察局「服務承諾」作出之承諾時間的評價
(2013 對 2011)



7) 推出治安警察局「服務承諾」是否能夠改善服務質量
(2013 對 2011)



8) 治安警察局需要進一步推出「服務承諾」的事務
(2013 對 2011)



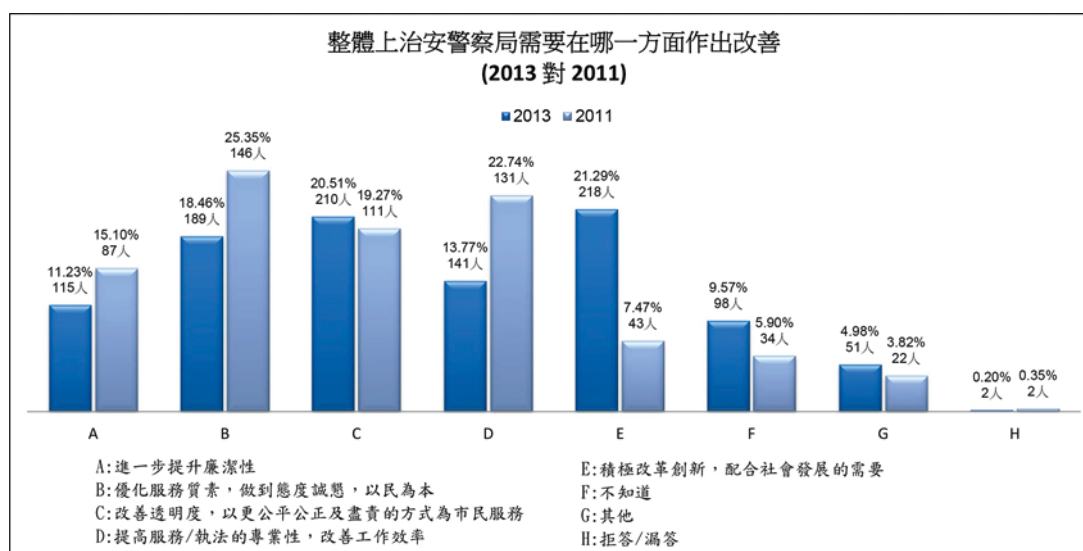
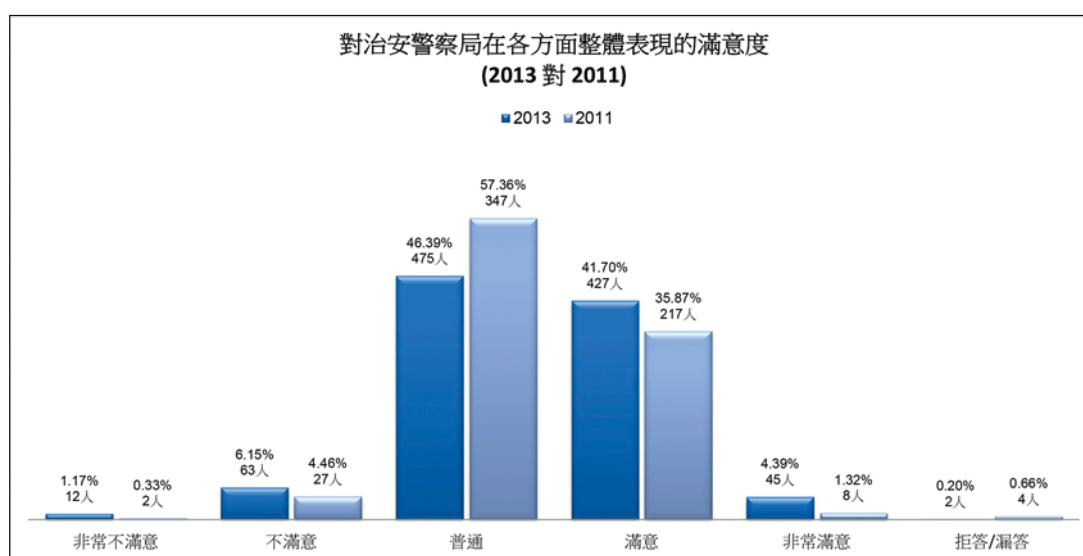
受訪者對治安警察局的印象、期望及趨勢分析

整體上是否認同治安警察局在各個方面的水平

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總數 **
廉潔性	人數	18	100	504	338	61	1021
	%*	1.76	9.77	49.22	33.01	5.96	99.71
服務質素及人員態度	人數	24	79	407	455	59	1024
	%	2.34	7.71	39.75	44.43	5.76	100
運作的透明度及服務的公平性	人數	35	118	477	341	52	1023
	%	3.42	11.52	46.58	33.3	5.08	99.9
服務 / 執法的專業性	人數	20	72	386	477	67	1022
	%	1.95	7.03	37.7	46.58	6.54	99.8
服務對社會發展需要的配合程度	人數	21	111	451	392	48	1023
	%	2.05	10.84	44.04	38.28	4.69	99.9

* 百分率為選擇該評價的人數佔總受訪人數 (1024 人) 的比率。

** 總數跟 1024 人或 100% 的差額為拒答 / 漏答的人數或比例。因不明白該項目的意思或不知道答案而不能作答均被歸類為拒答 / 漏答



調查總結及整體建議

調查總結

總結治安警察局各個服務範疇的調查結果，當中滿意的定義為“滿意”及“非常滿意”兩者比例之和，高於“普通”、“不滿意”及“非常不滿意”三者比例之和。普通的定義為“普通”、“不滿意”及“非常不滿意”三者比例之和，高於或等於“滿意”及“非常滿意”兩者比例之和。在各個分項質量指標上以服務人員的表現最好，服務於不同範疇的治安警察局前線人員其表現均能夠令受訪者滿意。其次為方便程度及服務地點，除在交通管理範疇上獲得普通評價外，該兩項指標在其餘服務範疇均得到滿意評價。在各個分項質量指標中，以宣傳推廣的表現最差，在所有服務範疇上均未達到滿意的水平。原因與受訪者在滿意其他質量指標的情況下，將視線轉移到影響較為間接的宣傳推廣工作；或他們在未有特別關心治安警察局所做的宣傳推廣工作的情況下誤解該局的表現；或由於鄰近的香港警隊在宣傳推廣工作上表現較佳及深入人心，治安警察局宣傳推廣工作的表現在比較下有所不足有關；亦可能是治安警察局未有以主動進取的方式，例如定時主動聯絡公司機構、學校、社團及街坊會等進行宣傳推廣有關。

在各個服務範疇的表現上，調查顯示受訪者認為警務工作及交通管理兩個服務範疇的整體表現普通，其餘五個服務範疇的整體表現滿意。原因與交通管理服務多涉及駕駛者被檢控及罰款，而警務工作亦較多牽涉到處理需時手續繁複的偵查工作，該兩個服務範疇未能夠像其他治安警察局服務一樣，在短時間內給予使用者滿意的服務效果有關。計算各個服務範疇的評價後得出治安警察局七個服務範疇的綜合評價為滿意。而表現最好的服務範疇為其他由治安警察局提供的服務（申請花紅更），該範疇得到很高比例的滿意及非常滿意評價，有八成以上曾經使用該服務的受訪者滿意及非常滿意其整體服務質素，其次為各項緊急求助或舉報熱線服務，有七成受訪者滿意及非常滿意其整體服務質素。第三位為與出入境驗證有關的服務，滿意及非常滿意的比例合共有 66%。同一時間，受訪者認為與警務工作及與交通管理有關服務的整體質量普通。以交通管理有關服務為例，除服務人員外各個分項質量指標的評價均為普通，造成整體服務質量普通，表示滿意及非常滿意的比例合共只有 35.29%。在警務工作方面，由於在申請效率及步驟、服務效果、宣傳推廣三個質量指標上表現普通，因此整體服務質量同屬普通，滿意及非常滿意比例之和只有 49.53%。

在各個服務範疇的整體服務質量變化方面，當中有所改善的定義為扣除“不適用”後，“有所改善”及“大幅改善”兩者比例之和，高於“差不多”、“有所下降”及“大幅下降”三者比例之和。差不多的定義為“差不多”、“有所下降”及“大幅下降”三者比例之和，高於或等於“有所改善”及“大幅改善”兩者比例之和。除各項緊急求助或舉報熱線服務及與交通管理有關的服務兩個範疇外，其餘各個服務範疇的整體服務質量於近兩年間皆有所改善。由於當中交通管理服務在各個質量指標上所取得的回應較差，而事實上澳門的整體交通情況在近兩年亦未有出現明顯改善，亦不能稱為滿意。在該兩個因素影響下導

致在綜合評價上出現整體服務質量於 2011 至 2012 年期間表現“差不多”的結果。在各項緊急求助或舉報熱線服務方面，可能以往的服務質量經已具有一定水準，特別在接聽電話的時間上，在近兩年間未能夠作出較明顯的改善，加上在接報到場時間上仍然未有推出“服務承諾”，因此該服務亦同樣被評價為近兩年表現“差不多”。

調查總結的跟進措施

針對宣傳方面的跟進措施：

1. 調整宣傳策略並制定計劃，加深市民對警隊服務的認識與認同

整體而言，服務對象對本局宣傳推廣方面多給予“普通”的評價，為此，重新檢視 2013 年的宣傳計劃於各廳各單位的服務項目及其宣傳產品，確保本局每一項服務手續都有相關的宣傳之餘，而且亦會著重提昇設計的質素，以吸引市民的取閱；在內容編輯方面也要盡量精簡易明，避免累贅，透過此等改革有好讓市民或服務使用者清楚了解服務的專責單位及其手續、步驟及所需文件，增加其知識度！除紙張性的印刷品外，本局亦利用各種宣傳渠道，使其能夠發揮宣傳的最大效能，當中包括以下方式：

1.1 戶外宣傳：本局亦採用多元化的方式作向各界人士推廣，如戶外大型海報、本局車輛車身廣告、巴士車身廣告、民政總署街道橫額、民政總署城市宣傳燈箱廣告牌等，讓行經街道的途人都能知悉本局的資訊；

電子媒體：隨著電訊科技日益發達，透過電子媒體作宣傳及推廣往往能獲得最大的成效，而過去本局已持續於電台及街道的 LED 顯示屏廣告位宣傳本局防罪、舉報等訊息；本局將持續透過上述兩個媒體進行宣傳外，本局更會透過電視媒體作出宣傳，務求達到最高的宣傳效果；

1.2 實用及精美用品：本局還會設計及製作一系列的實用及精美用品，如資料夾、環保袋、智能手機防塵塞連防盜夾、證件套等等既實用又可傳遞本局防罪、安全、警民合作等訊息的精美用品，透過活動開放日、講座、團體探訪、街頭宣傳時派發給市民使用，讓宣傳滲透在市民的生活當中；

1.3 本局網頁

1.3.1 全面重整網頁服務手續：針對本局 6 個主要服務單位（包括：出入境事務廳的出入境／逗留／居留、澳門警務廳及海島警務廳的警務、交通廳的交通、情報廳的准照及行動廳的其他）的服務，按服務清單全面重編服務手續，統一其文字表述及格式規定，讓瀏覽者更容易吸收服務手續的內容；

1.3.2 於網頁中突出本局服務的宣傳：針對上述範疇（包括：出入境／逗留／居留、警務、交通、准照及其他）的服務，於網頁主頁內，透過設置五個按服務範疇劃分、設計奪目且會閃動的快速鍵，使服務使用者更容易搜尋本局服務項目及服務承諾等相關資訊；

2. 推出治安警察局手機應用程式

於 2013 年 11 月 24 日，本局推出治安警察局手機應用程式，讓市民大眾隨時隨地查閱本局最新服務及即時資訊。此外，亦同步推出了本局的手機版網頁，以針對現今手機的操作特性，因應瀏覽者使用之手機的螢幕解像度，自動導入合適之網頁介面。

3. 短訊通知服務

於 2013 年及 2014 年期間，本局先後於不同服務項目向服務使用者提供短訊通知服務，比傳統人工服務更有效率及節省人手。

針對與交通管理有關服務的跟進措施：

1. 修善本局《網上繳交罰款系統》及加強宣傳

本局早在 2008 年 10 月 30 日已推出上述系統，讓服務使用者不受地點、服務時間及輪候間所限制，惟版面按鈕不夠立體清晰及必須遞交的文件宣傳不足，往往在使用時因版面不夠具體或欠缺某些文件而放棄使用，因此，向建構有關係統的業務伙伴提出修善系統的建議，及對系統加強宣傳（如：在親臨繳納的收據後面上加入《網上繳交罰款系統》的宣傳、印製宣傳小冊子及懸掛戶外大型宣傳橫額）；

2. 開拓中銀 E 道自助銀行櫃員機服務

於 2013 年 8 月 1 日起，市民可透過設置在指定銀行內的自助櫃員機繳納交通違例罰款；

3. 開拓中銀 E 網

於 2014 年 10 月 20 日起，市民可透過指定銀行的網站內繳納交通違例罰款。

針對與警務工作有關服務的跟進措施：

1. 製作及派發《報案處理資訊》小冊子

於 2012 年 12 月製作並廣泛對外派發《報案處理資訊》小冊子，以增加市民對本局報案處理程序的清晰度及透明度，讓市民明白及理解處理案件有既定的程序和指引，必須認真及嚴肅處理每一步驟；

2. 致力優化接報到場程序

本局經過兩年的數據統計、反饋及再檢視，擬定更新《處理案件通報流程》及制定相關監控機制，以進一步提升接報到場效率。

具體建議

（一）與出入境驗證有關的服務

整體上本服務範疇需要改進使用服務的方便程度及相關的宣傳推廣工作。由於被澳門的地理環境、相關的基礎設施、中國內地的通關政策、通關時間及船務公司或航空公司的航班時間所限，要改變服務地點所在位置或服務時間比較困難甚至不設實際，亦並非作為執法部門的治安警察局可以單方面推行的措施。因此方便程度的改善方向宜從改進服務的各項安排著手。在短期措施上，於節日假期使用出入境驗證服務的高峰期，除可以繼續抽調服務人員及增開服務櫃位外，可研究加強人流的管理，增派人手或與紀律部隊其他部門（例如特警）聯系，借調人手協助維持過境人士的排隊秩序，目標為防止打尖並騰出通道，避免出入口被“堵死”及加快人潮的流動。

為減少使用人手過關的工作壓力，進一步推廣及鼓勵符合使用資格之旅客登記使用自助過關服務。針對外地僱員及外地學生，有關單位可於其辦理相關證件時，自動為其登記或主動向其查詢登記使用自助過關的意願。針對持「往來港澳簽註（商務 S）」及「往來港澳簽註（探親 T）」證件之人士，可研究於各

個邊境站，特別是人流最多的關閘出境及入境大堂當眼位置設立多個指示牌告示自助過關登記櫃位的位置，讓以往符合資格但尚未登記的人士進行登記。在長期措施上，可進一步拓展自助過關服務的適用範圍，研究讓其他持有有效證件並曾經多次來澳的內地旅客在預先進行登記後，可以使用自助過關系統進行出入境驗證。此外，為鼓勵持有「往來港澳簽註（商務 S）」及「往來港澳簽註（探親 T）」之內地居民使用自助過關，可研究對來澳的內地居民進行分流，先開設專用人手驗證通道供持有商務 S 及探親 T 簽註人士使用，再逐步縮減通道的數目，以鼓勵他們使用自助過關。另外，亦建議增置 65 歲或以上、孕婦、坐輪椅、攜帶大件行李（包括自行車）自助過關的設備，以滿足社會大眾的各人需要，增加本局公眾形象。整體上希望能夠利用自助過關系統對使用出入境驗證服務的人士進行分流，減低前線人員的工作壓力並縮短居民及旅客輪候過關的時間。

在宣傳推廣方面，建議治安警察局將現時的“邊境口岸實時資訊平台”資訊服務作延伸，研究建立電話語音系統版本的“邊境口岸實時資訊平台”，開設熱線並建立相關的語音系統，讓不便使用網頁或應用程式版本“邊境口岸實時資訊平台”的年長人士或旅客，直接撥打熱線收聽口岸實時人流及相關的語音資訊。針對為數不少的旅客，治安警察局可與澳門的電訊服務供應商溝通，研究向來澳及使用流動電話漫遊服務的旅客或特別針對節假日高峰期發出短訊提示，邀請他們下載治安警察局應用程式，透過此瀏覽“邊境口岸實時資訊平台”以獲取出入境通關情況，將同時達到改善方便程度及宣傳推廣兩個目標。除此以外，治安警察局需要進一步宣傳現有的實時資訊平台，除繼續利用巴士車身廣告及大型戶外廣告進行宣傳外，可研究於相關路線的巴士車廂、澳門主要旅遊點、各個邊境站、甚至“發財車”車站及車廂內顯示屏播放“邊境口岸實時資訊平台”的宣傳短片或相關資訊，作為另一項改善宣傳推廣的措施。

（二）與申請居留、留澳工作有關的服務

整體上本服務範疇需要改進方便程度，讓使用服務人士能夠更方便地辦理相關申請。現建議治安警察局加強推廣已於 2014 年 03 月 07 日推出，針對辦理“家務工作”或“專業”類別「僱員身份逗留許可」及「居留許可」的『網上預約』服務，除繼續利用報章及該局網頁宣傳外，可研究擴展宣傳渠道，例如向外顧中介公司或有聘用外地僱員的公司派發宣傳單張，以便向外地僱員推廣該項服務。另外，針對成功申辦「居留許可」人士則可透過內地申辦單位及貿易投資促進局派發宣傳單張，以便向有關人士推廣該項服務。另外，長遠可以研究進一步拓展『網上預約』服務，將預約服務擴展到申辦「居留憑單」及「僱員身份逗留許可」以外之人士，以更全面地提升服務的方便程度。

針對改善處理申請效率的訴求，治安警察局可審視現時“服務承諾”當中承諾時間的合理性，研究進一步縮短處理及審批所需時間的可能性，並投入更多資源加快研究及測試以網上或傳真的方式提交申請，及長遠逐步將“服務承諾”拓展到使用率較高的各項許可、特別許可、外地僱員身份証等的簽發及續期時間上，作為對改善處理申請效率的回應。

（三）與警務工作有關的服務

整體上本服務範疇需要改進服務的申請效率及步驟及宣傳推廣，使相關的申請更公平及更透明。在申請效率上，針對受訪者反映警員接報到場需時較長，建議治安警察局針對緊急事件或部份案件，加快研究縮短在緊急事件上警員的接報到場時間，回應市民的訴求。另外，有部份受訪者表示在報案後需要多次到警局重覆錄取口供，感到手續繁鎖。經瞭解後發現若受訪者的案件涉及刑事成份，相關人仕在警務單位錄取口供後需要再到偵查單位重新錄取口供。建議治安警察局從簡化及系統化處理報案流程入手，縮短內部處理案件所需時間的同時，能夠讓市民報案更方便快捷。

鑑於有不少受訪者提出需要改善與警務相關的宣傳推廣工作，現建議治安警察局進一步加強向市民宣傳。除繼續利用現有的模式及渠道，例如報章、電台、電視台、巴士車身廣告等媒介，針對防罪及舉報等問題進行宣傳外，現建議該局研究將部份電視廣告或與該局有關的電視節目輯錄成短片，利用治安警察局網頁及應用程式、社交網站專頁及網上媒體等作平台，將相關短片上載作為宣傳推廣資訊，供市民觀看。長遠可研究拍攝更多宣傳短片，介紹與警務工作相關服務的工作範圍及權限，同時對該局其他職責及部份使用率高的申請手續，進行較詳細的介紹，並利用上述的網上渠道傳播，以配合本澳市民較少收聽及觀看本地媒體的特殊習慣，目標為加強市民對該局服務的認識，增加該局工作的透明度，減少市民對該治安警察局的誤解。

（四）與交通管理有關的服務

整體上本服務範疇需要改進服務的方便程度，建議的改進方向為對使用交罰款服務的市民進行分流，鼓勵他們使用網上交罰款服務或到中國銀行繳交罰款，以達到增加服務地點及延長服務時間的目的。在具體措施上，可研究以短訊、治安警察局網頁及該局應用程式作為渠道，推廣網上或銀行交罰款服務，同時加強介紹網上系統的安全性，鼓勵市民使用相關交罰款方式。在長遠發展方面，需要積極開拓新的交罰款渠道，盡量以電子化的方式，疏導交通廳或警務廳的人流，同時能夠減少市民與執法人員進行面對面溝通的需要以便降低發生誤會的機會。上述措施亦有助縮短市民所需時間，讓大眾更方便地使用交罰款服務。

由於與交通管理有關的服務地點在硬件設備及舒適程度上所得到的評價較為普通，所以亦建議治安警察局研究對澳門及海島交通廳辦公大樓進行翻新及擴充工程，使服務地點的軟硬設施更完善，環境更舒適並能夠配合日益繁重的工作。

由於澳門整體交通情況日益嚴峻，加上市民的駕駛水平及態度仍然有待提升，導致他們較容易違反交通條例而被罰款。然而在繳交罰款後亦未能夠減少他們將來再被檢控的機會，更不可能帶來疏導交通的效果，使他們容易將不滿的情緒反映在各項對交通事務的評價上。總體上市民仍然對服務人員的表現滿意，顯示服務人員的質素經已較好。針對受訪者提出要改善處理申請的效率，現建議治安警察局可以積極研究在交通警員接報到現場上，針對涉及傷亡之交通意外試行推出“服務承諾”，以便更容易調撥資源盡量縮短在緊急事件上交通警

員的接報到場時間，回應市民在該方面的訴求。另外，治安警察局亦需要從服務標準化著手，針對熱門的交通事件案例推出標準化的回應指引，以便利用標準化的用詞及回應方式與市民溝通，並加強培訓警員及交通警員讓他們熟習相關指引，以減少不必要的誤會及改善服務的公平性及透明度。同時，治安警察局亦可以在宣傳推廣工作上介紹相關標準，利用上文所提到的電視台、手機應用程式及網絡作媒介，利用相關短片宣傳和介紹與交通管理有關的各項執法標準及針對坊間較常提出的問題提供疑難解說，將有助改善警隊的形象及加深市民對有關服務的認識。

（五）與殯儀業、保安業及武器彈藥有關、各項緊急求助或舉報熱線及其他由治安警察局提供的服務

整體上該三個服務範疇在與服務質量直接有關的指標上，包括服務人員、申請效率及步驟和服務效果的表現令受訪者滿意，需要改進的地方主要為宣傳推廣。治安警察局可以研究以較為主動的方式，針對曾經使用各項與殯儀業、保安業及武器彈藥有關申請，及申請花紅更人士，每年主動向相關公司、機構及個人發出服務通訊，向他們簡介曾經使用的服務其申請手續及要求文件是否出現變化；有否推出新“服務承諾”，並邀請他們對相關服務提供意見回饋，以加強治安警察局與服務使用者的溝通。另外，前線服務人員在提供服務時，可以更主動地向市民提出是否需要向他們提供相關的說明及小冊子，並向他們介紹提供意見反饋的方法，作為改善宣傳推廣的方法。針對部份受訪者所發表的個別意見，包括希望可以將保安員考試改成一個月一次、做到一個保安員有一個屬於自己的牌照，花紅更太貴，在安排花紅更時要靈活應對天氣狀況作出安排，結算時間太長及希望可透過網上形式申請花紅更，治安警察局可以加強與其他公共行政部門及保安業界溝通，檢討現行的保安員考試及發牌制度，商討推出改善措施。同時可研究推出網上申請花紅更及縮短結算時間的可能性，並嘗試增加編更的彈性及向市民解釋當中的困難，以回應市民在該幾個方面的訴求。

在各項緊急求助或舉報熱線方面，治安警察局可以研究加強以電視廣告的形式宣傳 999 熱線的運作流程、正確使用方法及影響舉報熱線運作的外部因素，並介紹其他非緊急求助熱線以教育市民按實際情況更好地利用各種求助渠道。亦可研究以網絡及應用程式作為宣傳渠道，通過廣告及短片或以往曾經播影的節目等方式向市民介紹緊急求助或舉報熱線的整體運作情況及其他非緊急求助熱線的資料，以改善相關宣傳推廣工作的表現。

（六）宣傳推廣

雖然治安警察局近年積極加強其宣傳推廣工作，並以學校、社團及坊會為主要對象每月舉辦不同的講座，以防罪滅罪、禁毒、防騙、預防青少年犯罪及交通安全等作為主題進行宣傳推廣。同時該局亦熱心參與各項社區及公益活動，並不時安排及招待不同的團體到治安警察局進行參觀。此外，該局於本年度四月份建立「社區警務聯絡機制」，以加強警隊與澳門不同社區的坊會、大廈業主會等團體的聯系及合作，以便強化警隊的防罪滅罪工作，可見治安警察局對宣

傳推廣工作非常重視，亦得到一定成效。但由於在宣傳層面上主要面向傳統社團及坊會學校，並較針對警隊的防罪減罪工作，未有主動宣傳該局的其他服務，造成受訪者在調查中對治安警察局宣傳推廣工作的評價普通。

為擴闊宣傳層面及更全面地介紹治安警察局的服務，該局可研究的將宣傳重點從防罪減罪方面延伸到其他服務，包括介紹該局的整體運作流程及案件的處理方式以改善執法的透明度。如上文所提出，治安警察局除需要進一步利用現有的網頁及手機應用程式等方式進行宣傳推廣外，可研究建立治安警察局社交網站專頁及於現有的電話語音系統中加插宣傳資訊，利用這一系列渠道宣傳推廣由治安警察局所提供的服務；或借用交通事務局的手機應用程式進行與交通有關事務的宣傳推廣；並以電台及電視台作為渠道加強宣傳該局的職能及服務。此外，參考調查所搜集到的意見，建議治安警察局可研究適時更新該局的網上遊戲，同時考慮舉辦網上有獎問答遊戲，利用網上平台作為媒介及提供購書禮卷或深入參觀治安警察局（包括年輕人士較感興趣的車輛設備或射擊訓練場）的名額作為鼓勵措施，吸引市民認真閱讀及瞭解治安警察局的各項職能及相關資訊。在條件許可下，亦可研究增辦治安警察局“開放日”，以便通過較為輕鬆、生動及互動的方式，鼓勵市民關注治安警察局的服務。

另外，治安警察局可研究在現行的基礎上，進一步以較為主動進取的方式，加強聯絡澳門各個不同的社團、學校及坊會組織，邀請他們組織會員及學生參與治安警察局舉辦的座談或講座，並將舉辦一定數量的座談或講座作為該局的宣傳推廣工作目標。座談或講座除圍繞警隊的防罪減罪工作外，亦可以將主題拓展到與市民日常生活息息相關的話題，包括與外藉家傭辦理相關證件或 999 緊急求助或舉報熱線有關的題目，藉此對治安警察局各項服務進行宣傳推廣。該局甚至可研究與澳門部份學校合作，邀請學生自願參與協助治安警察局推行不同主題的宣傳推廣活動，例如讓部份學生與警員共同於校內及社區當中派發宣傳單張及紀念品，或於學校舉辦“學生 - 家長 - 治安警察局同樂日”等宣傳推廣活動，以便在坊間引起更多回響，進一步加強宣傳推廣效果。

附錄：調查問卷

「市民整體滿意度調查 2013」

受澳門特區政府治安警察局委託，澳門大學正進行「市民整體滿意度調查 2013」，訪問對象為 18 歲或以上且曾經使用治安警察局各項服務的本地居民、申請居留人士、外地勞工、外地學生及遊客。調查旨在瞭解受訪者對相關服務的滿意程度，同時收集意見及建議，此問卷所搜集的資料只用作資料分析，研究結果以報告形式遞交治安警察局作為提升服務質素的參考資料。如非受訪者要求，本問卷將由訪問員解釋並填寫，所有個人資料，將絕對保密，如有任何疑問，請致電澳門大學 83974717 李先生查詢。

一．受訪者對治安警察局所提供服務（所有服務／手續）的滿意程度及相關問題

- (1) 你近期（過去三個月）曾經使用（或最經常使用）以下哪一項由治安警察局提供的服務範疇？
- 1 與出入境驗證有關的服務
 - 2 與申請居留、留澳工作有關的服務
 - 3 與警務工作有關的服務（例如：求助或案件處理、報失、拾獲、認領、申報警鐘等）
 - 4 與交通管理有關的服務（例如：交通事件處理、簽發交通意外證明、收罰款、登記國際牌等）
 - 5 各項與經營殯儀業務、保安業務、武器彈藥有關的准照、執照、許可等的申請
 - 6 各項緊急求助或舉報熱線服務（例如：接聽 999/110/112、28889911、28573333（澳門人在海外遇上證件問題服務）等熱線）
 - 7 其他由治安警察局提供的服務（例如：申請花紅更）
 - 0 其他（請說明）_____
- (2) 使用上述服務時，你對其方便程度（包括服務地點所在位置、服務時間、有否設立查詢熱線或相關網頁提供各項資訊及各個查詢系統等（訪問員將展示系統截圖等資料以提示受訪者））感到：
- | | | | | |
|---------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
|---------|-------|------|------|--------|
- (3) 使用上述服務時，你對各項安排（包括現場查詢、表格的索取及遞交、授權他人辦理服務）感到：
- | | | | | |
|-------------------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
| 6 不適用（若題 1 選擇為 6） | | | | |
- (4) 你對服務人員的態度（包括是否尊重及體諒市民、是否有禮及誠懇）感到：
- | | | | | |
|--------------------------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
| 6 不適用（若成功使用自助過關，不需要警員協助） | | | | |
- (5) 你對服務人員的服務質素（包括是否具備相關的專業知識、是否能夠滿足市民的合理需求、主動協助市民、增進市民對公民權利的認知）感到：
- | | | | | |
|--------------------------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
| 6 不適用（若成功使用自助過關，不需要警員協助） | | | | |
- (6) 你對服務地點的硬件設備（包括輪候的配套設備、服務櫃臺、出入口、洗手間、緊急通道等）感到：
- | | | | | |
|---------------------------------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
| 6 不適用（若題 1 選擇為 6 或以非親臨的方式申請花紅更） | | | | |
- (7) 你對服務地點的舒適程度（包括是否具有令人感覺舒適、愉快的環境）感到：
- | | | | | |
|---------------------------------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
| 6 不適用（若題 1 選擇為 6 或以非親臨的方式申請花紅更） | | | | |
- (8) 你對處理申請的效率（包括等候、處理及審批所需之時間（如適用）是否合理）感到：
- | | | | | |
|---------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
|---------|-------|------|------|--------|
- (9) 你對申請服務的步驟（包括申請步驟的公平性、透明度及手續或所要求的文件是否繁瑣等）感到：
- | | | | | |
|---------|-------|------|------|--------|
| 1 非常不滿意 | 2 不滿意 | 3 普通 | 4 滿意 | 5 非常滿意 |
|---------|-------|------|------|--------|

- (10) 你對服務的效果（包括是否得到預期的目標）感到：
- 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- (11) 你對服務的宣傳推廣（包括提供各項服務的對象、申請地點、方法、要求及輪候情況等資訊）感到：
- 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- (12) 你對曾經使用的服務整體評價為：
- 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- (13) 跟過去一到兩年比較（跟在 2011 到 2012 年期間使用，屬同一項服務的整體質素作比較），你對近期曾經使用的治安警察局服務整體質素的評價為：
- 1 大幅下降 2 有所下降 3 差不多 4 有所改善 5 大幅改善
- 6 不適用（從前不曾使用過治安警察局服務、或是次評價的服務與過去使用的不同、或受訪者表示經已忘記過去曾使用過服務的質量）
- (14) 在公共服務及手續方面，整體上你認為治安警察局需要優先進行哪一方面的改進？
- 1 方便程度：讓市民得到更多支援，能夠更便捷、容易的情況下獲取服務
- 2 服務人員：讓相關人員能夠更專業、主動及有禮地為市民提供優質服務
- 3 環境設備：讓市民在使用服務時感到更舒適
- 4 申請步驟：讓市民感到申請步驟更加公平、透明及合理，審批更有效率
- 5 服務效果：在不違反法律及規定的情況下，盡可能讓市民得到預期的服務效果
- 6 宣傳推廣：加強向市民宣傳各項服務的申請地點、方法、要求及提供輪候情況等資訊
- 0 其他（請說明）_____

二．受訪者對治安警察局所推出「服務承諾」的認識、滿意程度及相關問題

- (15) 你知道／聽聞治安警察局有向市民推出「服務承諾」嗎？
（例如該公共服務承諾於指定時間內完成處理程序，或完成審批程序及發出證明／許可等）
- 1 不知道（轉題 21） 2 知道
- (16) 若你知道治安警察局有向市民推出「服務承諾」，你對具體的內容認識如何？
（例如你知道治安警察局為 26 項服務項目定立 70 項質量指標嗎？是否對個別「服務承諾」的承諾時間有印象？）
- 1 完全不知道 2 不熟識 3 普通 4 熟識 5 非常熟識
- (17) 治安警察局自 2013 年 3 月 5 日起更新及增加「服務承諾」的項目，由 2008 年的 8 項服務項目及 14 項質量指標，2011 年 1 月 1 日的 21 項服務項目及 39 項質量指標，增加到現時的 26 項服務項目及 70 項質量指標，你對該局引入／推行更多「服務承諾」感到：
- 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- 6 不知道
- (18) 你曾經使用過已成為「服務承諾」的治安警察局服務項目嗎？
（註：訪問員需提醒受訪者在題 1 中所選的服務）
- 1 有 2 沒有 3 不知道
- (19) 你認為現時治安警察局所推出的「服務承諾」足夠嗎？
- 1 非常不足夠 2 不足夠 3 普通 4 足夠 5 非常足夠
- 6 不知道 0 其他（請說明）_____
- (20) 你對認識的或曾經使用過的「服務承諾」作出之承諾時間滿意嗎？
- 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- 6 不知道有關「承諾時間」
- (21) 你認為治安警察局推出的「服務承諾」能夠改善服務質量嗎？
- 1 能夠 2 不能夠

(22) 你認為治安警察局進一步需要在哪一方面推出「服務承諾」？

- 1 與出入境、逗留及居留有關的事務，包括入境及逗留許可、回境許可、各類逗留的特別許可、外地僱員身份認別證等的簽發、續期、補發及取消等
- 2 與警務工作有關的事務，包括報失非本澳居民證件、財物、人口、接報到場處理案件等
- 3 與交通管理有關的事務，包括交通違例罰款短訊通知服務、接報到場處理交通事件等
- 4 與經營保安業務、使用及攜帶自衛槍或競賽武器及其買賣／轉移及申報、存放裝飾武器等之執照、准照或許可等申請
- 5 沒有意見
- 6 不知道
- 0 其他具體建議（請說明）_____

三．受訪者對治安警察局宣傳推廣效果的意見及相關問題

(23) 你曾經觀看／閱讀過治安警察局的海報、傳單或瀏覽過該局的網頁嗎？

- 1 完全沒有接觸
- 2 很少接觸
- 3 有時接觸（請轉題 25）
- 4 經常接觸（請轉題 25）

(24) 你很少或完全沒有接觸治安警察局的宣傳品或宣傳資訊的原因？

- 1 不知道治安警察局有提供相關宣傳品或資訊
- 2 不知道取得相關宣傳品或資訊的渠道
- 3 宣傳渠道太少／渠道太落伍
- 4 宣傳品或宣傳資訊的設計或內容太沉悶
- 5 知道有相關宣傳品或資訊，但對自身常用的治安警察局服務（例如出入境驗證及繳交交通違例罰款等）較熟悉，不需要觀看／閱讀
- 6 自身較少使用有關服務，但在有需要時會主動觀看／閱讀相關的宣傳品或資訊
- 7 不適用
- 0 其他（請說明）_____

(25) 你對治安警察局的整體宣傳推廣效果感到

- 1 非常不滿意
- 2 不滿意
- 3 普通
- 4 滿意
- 5 非常滿意

(26) 你認為治安警察局在宣傳推廣上，需要優先進行哪一方面的改進？

- 1 增加派發宣傳品或提供宣傳資訊的渠道
- 2 改善宣傳品或宣傳資訊的設計及內容
- 3 推出／舉辦更多活動（例如治安警察局「開放日」、有獎問答遊戲等），引起市民對治安警察局服務的關注，增強他們對各項服務的認識
- 0 其他具體建議（請說明）_____

(27) 你認為下列那一種宣傳渠道能發揮最大的宣傳效能？

- 1 紙張印刷品、精品等
- 2 短訊、電郵、網頁、APPS（手機應用程式）等
- 3 大型戶外廣告、公交廣告、電台廣告、電視廣告、LED 顯示屏等
- 0 其他具體建議（請說明）_____

四．受訪者對治安警察局的印象、期望及相關問題

(28) 整體上你認同治安警察局在下面各個方面的表現經已達到一定水平嗎？

A) 廉潔性

- 1 非常不同意
- 2 不同意
- 3 普通
- 4 同意
- 5 非常同意

B) 服務質素及人員態度

- 1 非常不同意
- 2 不同意
- 3 普通
- 4 同意
- 5 非常同意

C) 運作的透明度及服務的公平性

- 1 非常不同意
- 2 不同意
- 3 普通
- 4 同意
- 5 非常同意

D) 服務 / 執法的專業性

1 非常不同意 2 不同意 3 普通 4 同意 5 非常同意

E) 服務對社會發展需要的配合程度

1 非常不同意 2 不同意 3 普通 4 同意 5 非常同意

(29) 你對治安警察局在各方面的整體表現 (包括題 28 所提出的 5 個方面) 感到滿意嗎?

1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意

(30) 整體上治安警察局需要在哪一方面作出改善?

- 1 進一步提升廉潔性
- 2 優化服務質素, 做到態度誠懇, 以民為本
- 3 改善透明度, 以更公平公正及盡責的方式為市民服務
- 4 提高服務 / 執法的專業性, 改善工作效率
- 5 積極改革創新, 配合社會發展的需要
- 6 不知道
- 0 其他 (請說明) _____

五. 個人資料

(31) 性別 1 男 2 女

(32) 年齡 1 18 - 25 2 26 - 35 3 36 - 45 4 46 - 55 5 56 - 64
6 65 或以上

(33) 教育程度

1 小學或以下 2 初中 3 高中 4 大專或以上

(34) 背景

- 1 本地居民
- 2 申請居留人士
- 3 外地僱員 (外勞)
- 4 遊客
- 5 外地學生
- 0 其他 (請說明) _____

問卷完結, 感謝您接受我們的訪問!

我們決意成為一支
The PSPF pursues the goals of integrity,
high efficiency, competence and professionalism.

廉潔專業 高效精幹

的警察隊伍
O CPSP prossegue os ideais de integridade,
alta eficiência, competência e profissionalismo.

使命 Missão Mission

1. 維持公共秩序；
Assegurar a ordem pública;
Keeping public order;
2. 預防、偵查及打擊犯罪；
Exercer a prevenção, investigação e combate à criminalidade;
Preventing, investigating and combating crimes;
3. 保護公共利益及市民生命財產；
Defender o interesse público e garantir a segurança de pessoas e bens;
Protecting public interests and citizens' life and property;
4. 管制及監察車輛與行人之通行；
Regular e fiscalizar o trânsito de veículos e peões;
Regulating and controlling traffic of vehicles and pedestrians;
5. 簽發職責範圍內的證件、文件或許可；
Emitir documentos, licenças e autorizações no âmbito das suas competências;
Issuing documents, licenses and granting authorization within its competence;
6. 執行及監察澳門特別行政區出入境政策；
Executar e fiscalizar a política migratória da RAEM;
Executing and supervising migration policies of the MSAR;
7. 參與民防應付緊急情況。
Intervir na protecção civil e em situações de emergência.
Participating in civil defense and emergencies.

信念 Valores Values

廉潔奉公、護法安民；服務用心、以民為本
公正無私、忠誠盡責；端正有禮、專業高效
服從命令、隨時候命；不怕犧牲、勇於承擔
變革創新、精益求精；團結互助、包容共濟

Servir com integridade na defesa da legalidade e protecção dos cidadãos;
Servir com dedicação na prossecução do interesse do público;
Ser equitativo e imparcial, fiel e consciencioso;
Actuar com correcção, cortesia, profissionalismo e alta eficácia;
Ser obediente e sempre disponível;
Não recear sacrifícios e assumir as missões com coragem;
Ser criativo e inovador, e procurar aperfeiçoar-se constantemente;
Relacionar-se com união, entejuda, tolerância e cooperação.

Serve with integrity, uphold the law, protect the citizens;
Serve with dedication in the interest of the public;
Be impartial, devoted and conscientious;
Act with courtesy, professionalism and high efficiency;
Be compliant and always ready;
Be fearless of sacrifice and commitment;
Be creative, strive for excellence;
Be united, tolerant and coadjutant.



澳門治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau

澳門十月一號前地 治安警察局總部大樓
Edifício Conforseg Praceta de 1 de Outubro, Macau

流動應用程式 Apps



www.fsm.gov.mo/psp/