



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2022 年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

司法警察局始終堅守“以民為本”之理念，以民意為重，不斷致力於提升服務質素。為此，於2022年1月1日至2022年12月31日期間，本局針對《報案處理》及《申請舉辦公民教育活動》兩項服務承諾項目，進行滿意度調查。此項調查不僅為澳門特別行政區政府績效評審制度中收集市民意見反饋的重要一環，更透過匯集市民對本局服務的評價，以檢討並優化服務質量，力求不斷進步。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

- 調查間距：每年都會進行一次市民滿意度調查。
- 調查期間：2022年1月1日至2022年12月31日。

2.2 調查範圍

- 調查標的：收集市民對本局服務承諾項目服務（包括《報案處理》及《申請舉辦公民教育活動》）的意見，並透過科學分析意見，持續提升服務質素。
- 調查對象：《報案處理》屬一般公共服務，調查對象為所有曾申請《檢舉記錄之證明》或“查詢與自身有關的案件調查階段”且在申請表上明確表示願意參與滿意度調查的人士。《申請舉辦公民教育活動》屬監督、審批及執法性公共服務，調查對象為所有曾向本局申請舉辦公民教育活動的教育或社團機構代表。

2.3 調查方式

- 《報案處理》：2022年本局原採用面談為主、電話訪問為輔的手段調查市民對相關服務的滿意度，但因疫情關係，改為透過電話訪問市民對《報案處理》的意見。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 《申請舉辦公民教育活動》：為提高意見收集程序的效率，本局透過“學校安全聯絡網”微信群組¹，向學校發出《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查問卷，收集他們對《申請舉辦公民教育活動》服務承諾項目的意見。

2.4 抽樣比例

- **服務類型**：本局提供一項“一般公共服務”和一項“審批及執法性公共服務”。
 - 一般公共服務：《報案處理》
 - 親身報案：即時發出檢舉憑據；
 - 本局將在 **10 個工作天**內發出《檢舉記錄之證明》；
 - 查詢與自身有關的案件調查階段（調查中/已移交檢察院）填妥表格後 **2 個工作天**內回覆。
 - 審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》：
 - 收到申請後 **2 個工作天**內初步回覆。
- **抽樣方法**：由於上述服務流量不高，故不抽樣，而是訪問所有曾使用服務且願意參與滿意度調查的市民及機構。

2.5 問卷設計

《報案處理》的問卷是參照2019年公佈的《澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度》“收集服務對象意見機制”的指引設計，採用定量調查方式收集市民對服務承諾項目的意見。

- **評分標準**：受訪者可以“1至5分”的評分標準，表達其對服務指標的滿意程度：“1分”是“極為不滿”、“2分”是“不太滿意”、“3分”是“可以接受”、“4分”是“滿意”而“5分”則是“極為滿意”。
- **調查因素**：《報案處理》及《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查都有**10項**調查因素，包括人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合及整體服務滿意度。

¹ “學校安全聯絡網計劃”乃司法警察局於2008年所推出之計劃，旨在促進警方與學校之間的合作，加快警校訊息互聯互通。本局冀望透過計劃與學校攜手，共同預防青少年犯罪，避免其受犯罪侵害，從而為青少年營造安全健康的成長環境。因應資訊科技發展迅速，人們聯繫方式和接收資訊習慣改變，本局進一步增設“學校安全聯絡網”微信群組，提升警校溝通之效率，更快速傳遞本局警務資訊。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- **問卷設計：**《報案處理》的滿意度調查問卷共有40條選擇題和1條開放式問題。除了7條選擇性問題，瞭解市民使用的服務類別、服務時間、服務地點、性別、年齡、學歷及原居地，其餘問題都是參照《澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度》“收集服務對象意見機制”的指引制訂。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
公眾	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
機構/團體	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	72	71	1

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	0	0	0
網頁電子問卷	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
電話	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
總計	72	71	1

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
監督、審批及執法性公共服務	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	72	71	1

■ 一般公共服務：《報案處理》

2022年1月至12月期間，市民使用《報案處理》服務累計達74次。其中，有72名市民提出《檢舉記錄之證明》之申請，另外2名市民則選用“與自身有關的案件調查階段的查詢”服務。在填寫上述兩項服務的申請表時，市民須明確表示是否願意參加後續的滿意度調查。據統計結果顯示，共有31名受訪者選擇不參與《報案處理》的滿意度調查；13名市民因未提供有效的澳門電話號碼，導致無法



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

進行後續聯繫與調查；另有13名市民雖經多次致電，但均未予接聽，因此亦無法完成滿意度調查。綜上所述，最終僅成功聯繫到17名市民進行滿意度調查，成功率為23%。

受訪者	成功聯絡	拒絕參與	無法聯絡	全部
人數	17	31	26	74
百分比	23%	41.9%	35.1%	100%

■ 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

司法警察局“公民教育活動”乃一系列針對小學三年級至高等院校學生之教育項目。活動透過講座及富互動性之教育遊戲等形式進行，旨在加深學生對各類刑事犯罪行為及其相應刑事責任之認識，教授他們防罪技巧，提高其防罪意識，並培養他們成為奉公守法之良好公民。

2022年，本局共接獲100名來自教育機構或社團代表所提出之213項舉辦公民教育活動的申請，當中有55名代表完成了滿意度調查，成功率為55%。

3.1.2 受訪者統計

■ 一般公共服務：《報案處理》

性別	男	女
	12 (70.6%)	5 (29.4%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (52.9%)	5 (29.4%)	1 (5.9%)	2 (11.8%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	1 (5.9%)	2 (11.8%)	9 (52.9%)	5 (29.4%)

身份	澳門居民	香港居民	內地居民	台灣居民	其他國家	沒有回答
	15 (88.2%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

分析受訪者的個人特徵與其對“報案處理”服務承諾項目整體滿意度之間的內在關聯後，發現個人特徵分組（性別組別、年齡組別、教育程度組別及身份組別）中，並未觀察到與整體滿意度存在顯著差異。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

■ 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

性別	男	女	沒有回答
	26 (47.3%)	29 (52.7%)	0 (0.0%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (43.6%)	28 (50.9%)	3 (5.5%)	0 (0.0%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	1 (1.8%)	54 (98.2%)	0 (0.0%)

身份	澳門居民	香港居民	內地居民	台灣居民	其他國家	沒有回答
	55 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

所有參與《申請舉辦公民教育活動》滿意度調查的受訪者，均為澳門居民，全部擁有大專或以上學歷，且逾九成受訪者年齡介乎於26至60歲。經分析，結果顯示不同性別、年齡層、學歷及身份的群體在對《申請舉辦公民教育活動》的整體服務評價上並未呈現明顯的差異。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

下表（第6頁）詳盡地展現了受訪者對《報案處理》服務承諾項目中各項指標的評價狀況。數據表明，所有評估項目的得分均超過4分，而整體服務滿意度的平均得分更是高達4.31分，顯示受訪市民對《報案處理》服務普遍感到滿意。

在各項調查因素中，“人員服務”這一項的得分尤為突出，其滿意度平均得分高達4.48分。這充分反映出市民在體驗《報案處理》服務時，對本局人員的服務態度給予了高度評價。相對而言，“環境”及“程序手續”這兩項因素的滿意度平均分略低於其他因素，得分為4.19分，然而這一數字依舊處於“滿意”的範圍之內。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.48	4.44	0.81
	專業程度		4.50	0.82
	儀表外觀		4.50	0.82
	服務態度		4.50	0.82
環境	方便程度	4.19	4.19	0.75
	環境舒適度		4.19	0.54
配套設施	硬件設備	4.33	4.19	0.54
	清晰指示		4.25	0.68
	一般設施配套		4.38	0.50
	支援性設施		4.00	0.00
	場所安全性		4.81	0.54
程序手續	流程順暢	4.19	4.25	0.58
	服務效率		4.13	1.02
	服務效果		4.13	1.31
	公平性		4.25	1.13
服務資訊	足夠性	4.32	4.25	1.00
	取得資訊的便捷性		4.06	0.68
	取得資訊的準確性		4.44	0.63
	取得資訊的實用性		4.25	0.68
	資訊的保密性		4.60	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.31	0.60
	服務承諾指標明確性		4.31	0.60
	服務承諾指標滿意度		4.25	0.58
	表達意見的渠道		4.27	0.70
電子服務	適切性	沒有受訪市民使用本局的電子服務		
	方便性			
	安全性			
	足夠性			
	交流渠道足夠性			
績效信息	足夠性	4.34	4.38	0.50
	信息公佈的渠道		4.31	0.48
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	沒有受訪市民使用本局的一窗式服務		
整體服務滿意度		4.31	4.31	0.79



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

鑒於全部教育機構或社會團體代表都是透過傳真或電郵提出申請，無需親臨本局提出申請，故“環境”及“配套設施”並不適用於上述服務。

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.52	4.40	0.66
	專業程度		4.51	0.63
	儀表外觀		4.56	0.60
	服務態度		4.61	0.56
環境	方便程度	機構代表無需前來本局申請		
	環境舒適度			
配套設施	硬件設備			
	清晰指示			
	一般設施配套			
	支援性設施			
	場所安全性			
程序手續	流程順暢	4.53	4.51	0.57
	服務效率		4.55	0.57
	服務效果		4.55	0.57
	公平性		4.52	0.64
服務資訊	足夠性	4.46	4.26	0.71
	取得資訊的便捷性		4.41	0.69
	取得資訊的準確性		4.50	0.67
	取得資訊的實用性		4.50	0.67
	資訊的保密性		4.63	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.45	4.46	0.65
	服務承諾指標明確性		4.46	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.69
	表達意見的渠道		4.45	0.67
電子服務	適切性	4.43	4.38	0.69
	方便性		4.42	0.72
	安全性		4.46	0.67
	足夠性		4.43	0.72
	交流渠道足夠性		4.46	0.67
績效信息	足夠性	4.46	4.44	0.67
	信息公佈的渠道		4.47	0.67
服務整合	跨部門程序優化/	沒有提供跨部門服務		
整體服務滿意度		4.53	4.53	0.60

上表為受訪者對《申請舉辦公民教育活動》服務承諾項目中各項指標的評價結果。數據顯示，所有分項得分均逾4分，多數受訪的教育機構或社團代表對該服務給予“滿意”或“非常滿意”的評價。評分因素中，市民對“程序手續”



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

及“人員服務”予以高度評價，分數分別達到4.53分及4.52分，而受訪者對《申請舉辦公民教育活動》之整體服務滿意程度平均得分亦達到了4.53分。

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

4.1 一般公共服務：《報案處理》

2022年，17名受訪者中有4人（23.5%）就《報案處理》提供了**5條意見**，當中最多意見涉申請《檢舉記錄之證明》的“程序手續”，其次是“人員服務”。

針對《報案處理》的意見

■ 針對“人員服務”的意見（1條）

- 市民對於協助其申請《檢舉記錄之證明》的工作人員印象深刻，讚譽有加（申請者編號：70）。

■ 針對“程序手續”的意見（4條）

服務效率

- 有市民指出十個工作日的處理時間過長，提議將時限縮短至兩至三個工作天以提高效率（申請者編號：58）。
- 另一位市民同樣認為，在十個工作天內發出《檢舉記錄之證明》的時限過於冗長，期望能夠更迅速地獲取證明文件（申請者編號：60）。

服務效果

- 一位遭受詐騙的市民表示，儘管其已成功申請《檢舉記錄之證明》，但湖南警方並未接納該證明，因此認為該項服務的實際效果並不顯著（申請者編號：60）。
- 另有市民反映，本局所出具的《檢舉記錄之證明》在內地進行報案時並不被接受，從而使得服務效果大打折扣（申請者編號：73）。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

4.2 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

2022 年，有 1 名學校代表就本局《申請公民教育活動》服務提出了 1 條意見，認為本局在未來一年（2023 年）可以增加多一些新的活動主題。

5. 改善措施及建議

■ 《報案處理》的優化措施

⊗ 因應市民對“10 個工作天內發出《檢舉記錄之證明》”的服務承諾表示不滿，認為時限過長之問題：

➤ 本局持續提升《檢舉記錄之證明》處理效率。但鑒於部分案件案情複雜或涉及翻譯事宜，將承諾期縮短至僅僅兩至三個工作日並不符合實際工作情況。為此，本局將維持原有的 10 個工作日服務承諾期。然而，為秉承便民之理念，本局將不斷完善《檢舉記錄之證明》申請的統計及跟進機制，對申請處理流程的效率實施嚴格監督。《檢舉記錄之證明》一經完成，即刻通過電話知會市民前來領取。

⊗ 針對有市民因《檢舉記錄之證明》無法於內地報案時使用，進而質疑服務成效之問題：

➤ 針對市民反映《檢舉記錄之證明》在內地報案時遇到不被承認的問題，本局特此說明：該證明是依據澳門的法律制度製作，鑒於兩地法律體系存在差異，故難以保證該證明在內地報案時的通用性。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

6. 滿意度趨勢分析（與去年比較）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021年		2022年	
		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	4.47	4.53	4.44	4.48
	專業程度	4.53		4.50	
	儀表外觀	4.60		4.50	
	服務態度	4.53		4.50	
環境	方便程度	3.93	4.00	4.19	4.19
	環境舒適度	4.07		4.19	
配套設施	硬件設備	4.29	4.28	4.19	4.33
	清晰指示	4.07		4.25	
	一般設施配套	3.93		4.38	
	支援性設施	4.25		4.00	
	場所安全性	4.87		4.81	
程序手續	流程順暢	4.07	4.31	4.25	4.19
	服務效率	4.20		4.13	
	服務效果	4.36		4.13	
	公平性	4.60		4.25	
服務資訊	足夠性	4.20	4.25	4.25	4.32
	取得資訊的便捷	3.93		4.06	
	取得資訊的準確	4.20		4.44	
	取得資訊的實用	4.27		4.25	
	資訊的保密性	4.64		4.60	
服務保證	服務承諾全面性	4.64	4.50	4.31	4.29
	服務承諾指標明	4.57		4.31	
	服務承諾指標滿	4.57		4.25	
	表達意見的渠道	4.21		4.27	
電子服務	適切性	沒有受訪市民使用本局的電子服務			
	方便性				
	安全性				
	足夠性				
	交流渠道足夠性				
績效信息	足夠性	4.21	4.18	4.38	4.34
	信息公佈的渠道	4.14		4.31	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	沒有受訪市民使用本局的一窗式服務			
整體服務滿意度		4.07	4.07	4.31	4.31



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

分析結果顯示，2022年的受訪市民對《報案處理》的整體滿意度評分大幅上升了0.24至4.31分，“環境”及“績效信息”的評分升幅明顯，但“程序手續”及“服務保證”兩項因素之滿意度評分卻略有下滑。為此，本局將不斷審視並改進各項服務流程，優化申請《檢舉記錄之證明》服務及公開績效信息，以提高市民對《報案處理》服務的滿意程度。

調查因素	2021年	2022年	與2021年比較
人員服務	4.53	4.48	-0.05
環境	4.00	4.19	0.19
配套設施	4.28	4.33	0.05
程序手續	4.31	4.19	-0.12
服務資訊	4.25	4.32	0.07
服務保證	4.50	4.29	-0.21
電子服務	沒有受訪市民使用本局的電子服務		
績效信息	4.18	4.34	0.17
服務整合	沒有受訪市民使用本局的一窗式服務		
整體服務	4.07	4.31	0.24

6.2 監督、審批及執法性公共服務

2021年及2022年申請《舉辦公民教育活動》的整體滿意程沒有顯著變化，但“人員服務”及“服務保證”的滿意度評分下降幅度較其他因素顯著。本局將持續監察申請流程，並透過內部培訓提升人員的服務態度及接待公眾技巧，持續研究優化申請《舉辦公民教育活動》服務。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	分項內容	2021年		2022年	
		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	4.56	4.66	4.40	4.52
	專業程度	4.67		4.51	
	儀表外觀	4.63		4.56	
	服務態度	4.75		4.61	
環境	方便程度	機構代表無需前來本局申請			
	環境舒適度				
配套設施	硬件設備				
	清晰指示				
	一般設施配套				
	支援性設施				
	場所安全性				
程序手續	流程順暢	4.58	4.58	4.51	4.53
	服務效率	4.64		4.55	
	服務效果	4.53		4.55	
	公平性	4.57		4.52	
服務資訊	足夠性	4.38	4.53	4.26	4.46
	取得資訊的便捷	4.50		4.41	
	取得資訊的準確	4.57		4.50	
	取得資訊的實用	4.49		4.50	
	資訊的保密性	4.69		4.63	
服務保證	服務承諾全面性	4.54	4.55	4.44	4.44
	服務承諾指標明	4.53		4.46	
	服務承諾指標滿	4.55		4.42	
	表達意見的渠道	4.59		4.45	
電子服務	適切性	4.45	4.47	4.38	4.43
	方便性	4.51		4.42	
	安全性	4.46		4.46	
	足夠性	4.51		4.43	
	交流渠道足夠性	4.40		4.46	
績效信息	足夠性	4.50	4.50	4.44	4.46
	信息公佈的渠道	4.51		4.47	
服務整合	跨部門程序優化/	沒有提供跨部門服務			
整體服務滿意度		4.57	4.57	4.53	4.53



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2021年	2022年	與2021年比較
人員服務	4.66	4.52	-0.14
環境	機構代表無需前來本局申請		
配套設施			
程序手續	4.58	4.53	-0.05
服務資訊	4.53	4.46	-0.07
服務保證	4.55	4.44	-0.11
電子服務	4.47	4.43	-0.04
績效信息	4.50	4.46	-0.04
服務整合	沒有提供跨部門服務		
整體服務	4.57	4.53	-0.04