



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局

2023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2023年1月1日至2023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：2023年1月1日至2023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》：2023年本局採用面談為主、電話訪問為輔的手段調查市民對相關服務的滿意度及收集他們的意見。
- 《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。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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	30	30 (100.0%)	0 (0.0%)
機構/團體	54	54 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	84	84	0

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	10	10 (100.0%)	0 (0.0%)
網頁電子問卷	54	54 (100.0%)	0 (0.0%)
電話	20	20 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	84	84	0

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	30	30 (100.0%)	0 (0.0%)
監督、審批及執法性公共服務	54	54 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	84	84	0

- **一般公共服務：《報案處理》**

2023年1月至12月期間，市民使用《報案處理》服務累計達129次。其中，有128名市民提出《檢舉記錄之證明》之申請，另外1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41名受訪者拒絕參與《報案處理》的滿意度調查；43名市民因未提供有效的澳門電話號碼，導致無法進行後續聯繫與調查；另有15名市民雖經多次致電，但均未予接聽，因此亦無



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

法完成滿意度調查。綜上所述，最終僅成功聯繫到30名市民進行滿意度調查，成功率為23.3%。

受訪者	成功聯絡	拒絕參與	無法聯絡	全部
人數	30	41	58	129
百分比	23.3%	31.8%	45%	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。

2023年，本局共接獲82名來自教育機構或社團代表所提出之140項舉辦公民教育活動的申請，當中有54名代表完成了滿意度調查，成功率為65.9%。

3.1.2 受訪者統計

■ 一般公共服務：《報案處理》

性別	男	女
	14 (46.7%)	16 (53.3%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (43.3%)	10 (33.3%)	6 (20.0%)	1 (3.3%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	14 (46.7%)	12 (40.0%)	4 (13.3%)

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
	29 (96.7%)	1 (3.3%)	0 (0.0%)	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
	24 (44.4%)	29 (53.7%)	1 (1.9%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	25 (46.3%)	27 (50.0%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	53 (98.1%)	1 (1.9%)

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
	53 (98.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)

逾九成參與《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、學歷及身份的人群在對《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4.32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，“績效信息”這一項的得分尤為突出，其滿意度平均得分高達4.67分，其次是“人員服務”，滿意度平均得分高達4.51分。這充分反映出市民在體驗《報案處理》服務時，對該項目的績效信息及人員服務態度給予了高度評價。相對而言，“環境”的滿意度平均分略低於其他因素，得分為4.33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	4.51	4.43	0.63
	專業程度		4.50	0.82
	儀表外觀		4.67	0.66
	服務態度		4.43	0.63
環境	方便程度	4.33	4.40	0.56
	環境舒適度		4.27	0.58
配套設施	硬件設備	4.40	4.24	0.74
	清晰指示		4.28	0.88
	一般設施配套		4.42	0.58
	支援性設施		4.43	0.51
	場所安全性		4.62	0.56
程序手續	流程順暢	4.44	4.37	0.85
	服務效率		4.48	0.78
	服務效果		4.37	0.96
	公平性		4.53	0.63
服務資訊	足夠性	4.45	4.30	0.95
	取得資訊的便捷性		4.33	0.88
	取得資訊的準確性		4.47	0.90
	取得資訊的實用性		4.43	0.90
	資訊的保密性		4.73	0.52
服務保證	服務承諾全面性	4.47	4.53	0.82
	服務承諾指標明確性		4.47	0.82
	服務承諾指標滿意度		4.50	0.82
	表達意見的渠道		4.37	0.96
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	4.67	4.69	0.47
	信息公佈的渠道		4.65	0.49
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		4.32	4.32	0.90



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	4.66	4.57	0.60
	專業程度		4.68	0.58
	儀表外觀		4.62	0.57
	服務態度		4.76	0.47
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	4.57	4.57	0.57
	服務效率		4.62	0.53
	服務效果		4.53	0.58
	公平性		4.56	0.61
服務資訊	足夠性	4.52	4.38	0.66
	取得資訊的便捷性		4.50	0.67
	取得資訊的準確性		4.56	0.64
	取得資訊的實用性		4.49	0.64
	資訊的保密性		4.67	0.62
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.53	0.68
	服務承諾指標明確性		4.52	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.54	0.67
	表達意見的渠道		4.60	0.63
電子服務	適切性	4.46	4.44	0.61
	方便性		4.50	0.65
	安全性		4.45	0.65
	足夠性		4.50	0.65
	交流渠道足夠性		4.39	0.64
績效信息	足夠性	4.49	4.49	0.65
	信息公佈的渠道		4.50	0.65
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		4.58	4.58	0.61

上表呈現了受訪者對《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



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

對該服務給予“滿意”或“非常滿意”的評價。評分因素中，市民對“人員服務”及“服務保證”予以高度評價，分數分別達到4.66分及4.57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4.58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》

2023年，30名受訪者中有1人（3.3%）就《報案處理》提供了**2條意見**，當中最多意見涉申請《檢舉記錄之證明》的“人員服務”，其他意見涉及“環境”、“程序手續”及“績效評審”。

針對《報案處理》的意見

✚ 針對“人員服務”的意見（1條）

- 市民認為本局欠缺溝通渠道，所提供的資訊不足，溝通亦不充分（此不僅限於申請《檢舉記錄之證明》，亦涵蓋調查案件方面的溝通）。市民理解基於保密原則，本局未必能透露部分訊息，但也覺得應優化警民之間的溝通方式，以便市民瞭解實際情況（*申請者編號：17*）。

✚ 針對“程序手續”的意見（1條）

- 市民對於服務的過程頗為滿意，但認為“程序手續”尚有改善空間。該名市民覺得十個工作天實在過於漫長，理應能夠於一至兩個工作天內發出《檢舉記錄之證明》，畢竟市民急於取得證明前往外地辦理後續事務（*申請者編號：17*）。

4.2 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

2023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**。該代表衷心感謝本局對其學校的協助，並高度評價本局人員入校進行的防罪講座，認為效果良好，對學生產生了正面影響。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

5. 改善措施及建議

■ 《報案處理》的優化措施

⊗ 針對有市民認為本局缺乏溝通渠道及資訊提供不足之問題：

- 警民溝通乃警民合作機制之核心，本局始終致力於拓展多元化溝通途徑，以便市民能夠更為便捷地與本局取得聯絡並獲取所需資訊。為方便市民就申請《檢舉記錄之證明》之服務與本局聯繫，除原有熱線（8800 1367）外，已增設一條電話熱線（8800 6333）。此外，本局亦注重警員素質之提升，定期舉辦內部培訓課程，以不斷提高警員之溝通能力及接待公眾技巧。本局將持續努力，以期更好地服務市民，共築和諧警民關係。

⊗ 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。



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	2022年		2023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	4.44	4.48	4.43	4.51
	專業程度	4.50		4.50	
	儀表外觀	4.50		4.67	
	服務態度	4.50		4.43	
環境	方便程度	4.19	4.19	4.40	4.33
	環境舒適度	4.19		4.27	
配套設施	硬件設備	4.19	4.33	4.24	4.40
	清晰指示	4.25		4.28	
	一般設施配套	4.38		4.42	
	支援性設施	4.00		4.43	
	場所安全性	4.81		4.62	
程序手續	流程順暢	4.25	4.19	4.37	4.44
	服務效率	4.13		4.48	
	服務效果	4.13		4.37	
	公平性	4.25		4.53	
服務資訊	足夠性	4.25	4.32	4.30	4.45
	取得資訊的便捷	4.06		4.33	
	取得資訊的準確	4.44		4.47	
	取得資訊的實用	4.25		4.43	
	資訊的保密性	4.60		4.73	
服務保證	服務承諾全面性	4.31	4.29	4.53	4.47
	服務承諾指標明	4.31		4.47	
	服務承諾指標滿	4.25		4.50	
	表達意見的渠道	4.27		4.37	
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	4.38	4.34	4.69	4.67
	信息公佈的渠道	4.31		4.65	
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	4.32	4.32



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

分析結果顯示，於2023年，各項調查因素的滿意度評分均與2022年接近或有所提升。本局將繼續審視並改進各項服務流程，優化申請《檢舉記錄之證明》地點的環境，以提高市民對《報案處理》服務的滿意程度。

調查因素	2022年	2023年	與2022年比較
人員服務	4.48	4.51	0.03
環境	4.19	4.33	0.14
配套設施	4.33	4.40	0.07
程序手續	4.19	4.44	0.25
服務資訊	4.32	4.45	0.13
服務保證	4.29	4.47	0.18
電子服務	沒有受訪市民使用本局的電子服務		
績效信息	4.34	4.67	0.33
服務整合	沒有受訪市民使用本局的一窗式服務		
整體服務	4.31	4.32	0.01

6.2 監督、審批及執法性公共服務

比對2022年的數據，2023年申請《舉辦公民教育活動》之整體滿意度並未呈現明顯差異，“人員服務”與“服務保證”兩大項之評分更見顯著提升。本局將堅持不懈地強化人員對外服務能力，不斷審視並完善申請流程，以期持續為市民供應優質的服務。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	分項內容	2022年		2023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	4.40	4.52	4.57	4.66
	專業程度	4.51		4.68	
	儀表外觀	4.56		4.62	
	服務態度	4.61		4.76	
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	4.51	4.53	4.57	4.57
	服務效率	4.55		4.62	
	服務效果	4.55		4.53	
	公平性	4.52		4.56	
服務資訊	足夠性	4.26	4.46	4.38	4.52
	取得資訊的便捷	4.41		4.50	
	取得資訊的準確	4.50		4.56	
	取得資訊的實用	4.50		4.49	
	資訊的保密性	4.63		4.67	
服務保證	服務承諾全面性	4.46	4.45	4.53	4.55
	服務承諾指標明	4.46		4.52	
	服務承諾指標滿	4.42		4.54	
	表達意見的渠道	4.45		4.60	
電子服務	適切性	4.38	4.43	4.44	4.46
	方便性	4.42		4.50	
	安全性	4.46		4.45	
	足夠性	4.43		4.50	
	交流渠道足夠性	4.46		4.39	
績效信息	足夠性	4.44	4.46	4.49	4.49
	信息公佈的渠道	4.47		4.50	
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	4.58	4.58



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2022年	2023年	與2022年比較
人員服務	4.52	4.66	0.14
環境	機構代表無需前來本局申請		
配套設施			
程序手續	4.53	4.57	0.04
服務資訊	4.46	4.52	0.06
服務保證	4.45	4.55	0.10
電子服務	4.43	4.46	0.03
績效信息	4.46	4.49	0.03
服務整合	沒有提供跨部門服務		
整體服務	4.53	4.58	0.05