



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2021 年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

司法警察局一直秉承“以民為本”的理念，以民意為依歸，持續提升服務質素。基此，本局於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間，就兩項對外公共服務進行滿意度調查，以作為特區政府績效評審制度當中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

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：2021 年 1 月 1 日至 2021 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。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2.3 調查方式

- 《報案處理》：2021 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。
- 《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。

¹ “學校安全聯絡網計劃”是司法警察局於 2008 年開展的計劃，目的是要推動警校合作，加快警校信息互聯互通，與學校攜手預防青少年犯罪，避免他們受犯罪侵害，為青少年締造安全的成長環境。隨著資訊科技進步，本局增設微信群組，提高警校溝通的效率。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- **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。
- **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	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
機構/團體	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	70	70	0

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	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	70	70	0

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
監督、審批及執法性公共服務	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	70	70	0



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

■ 一般公共服務：《報案處理》

2021年1至12月期間，市民使用了《報案處理》服務86次，全部市民都是申請《檢舉記錄之證明》而沒有市民使用“與自身有關的案件調查階段的查詢”之服務。市民填寫《檢舉記錄之證明》及“與自身有關的案件調查階段的查詢”的申請表時須表明是否願意參與滿意度調查，有33名受訪者表示不願意參與滿意度調查，無法聯絡的市民有38名，其中18名市民沒有留下有效的澳門電話號碼，11名市民沒有接聽電話，並有9名市民因為其他原因（包括電話號碼沒有登記、呼叫受限、或留了親人而非本人電話等情況）而無法聯絡他們進行滿意度調查，最後成功訪問了15名市民，成功率為17.4%。

受訪者	成功聯絡	拒絕參與	無法聯絡	全部
人數	15	33	38	86
百分比	17.4%	38.4%	44.2%	100.0%

■ 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

公民教育活動是一系列以小學三年級至大專院校學生為對象的活動，包括不同主題之防罪講座，以及主題互動教育遊戲，目的是要深化澳門學生對各種犯罪行為及相關刑事責任之了解，提高他們的防罪意識。

2021年，有85名教育機構或社團代表向本局提出共223個舉辦公民教育活動的申請。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.1.2 受訪者統計

■ 一般公共服務：《報案處理》

性別	男	女
	8 (53.3%)	7 (46.7%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (73.3%)	2 (13.3%)	2 (13.3%)	0 (0.0%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	5 (33.3%)	7 (46.7%)	3 (20.0%)

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
	15 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

分析受訪者的個人特徵與他們對“報案處理”服務承諾項目整體滿意度之間的關聯性，發現女性受訪者之平均得分為 4.00，男性受訪者之平均得分為 4.13，女性受訪者對整體滿意度的評價稍微低於男性，而其他個人特徵組別（年齡組別、教育程度組別）與整體滿意度之間沒有太大差別。

■ 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
	25 (46.3%)	29 (53.7%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (47.3%)	28 (50.9%)	1 (1.8%)	0 (0.0%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	55 (100.0%)	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%)

* 有 1 名受訪者沒有回答性別問題



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

全部《申請舉辦公民教育活動》滿意度調查的受訪者是澳門居民，且具有大專或以上的學歷，且逾九成是 26 至 60 歲的人士。經分析後發現不同性別、年齡層、學歷和身份的群組對《申請舉辦公民教育活動》之整體服務的評價沒有顯著分別。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

下表（第 7 頁）顯示受訪者對《報案處理》服務承諾項目各項指標的評價。結果顯示全部分項得分均接近或超過 4 分，而整體服務滿意度之平均值為 4.07 分，反映受訪市民普遍滿意《報案處理》服務。

調查因素中以“人員服務”及“服務保證”之得分最高，滿意度平均數高達 4.5 分，反映市民在使用《報案處理》服務時滿意本局人員的服務態度，也覺得服務有保證。調查因素滿意度平均值最低是環境，分數為 4 分，但也達到“滿意”的範圍。

針對“方便程度”，本局於 2019 年底新增了網上申請《檢舉記錄之證明》的服務，市民只需要親臨本局一次便可完成辦理《檢舉記錄之證明》的手續。不過，《報案處理》網上服務的使用率非常低，沒有成功受訪的市民使用網上申請服務，故“電子服務”及“服務整合”兩個調查因素沒有任何評分。

未來，本局會持續優化現場的指引，讓市民清晰《報案處理》服務的地點，亦會加強對外宣傳績效信息的渠道，尤其是有效運用本局各種新型媒體平台，讓市民更容易掌握這方面的資訊。



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	4.53	4.47	0.74
	專業程度		4.53	0.74
	儀表外觀		4.60	0.74
	服務態度		4.53	0.74
環境	方便程度	4.00	3.93	1.03
	環境舒適度		4.07	1.03
配套設施	硬件設備	4.28	4.29	0.73
	清晰指示		4.07	0.80
	一般設施配套		3.93	0.80
	支援性設施		4.25	0.87
	場所安全性		4.87	0.35
程序手續	流程順暢	4.31	4.07	1.16
	服務效率		4.20	0.86
	服務效果		4.36	0.84
	公平性		4.60	0.63
服務資訊	足夠性	4.25	4.20	0.68
	取得資訊的便捷性		3.93	0.88
	取得資訊的準確性		4.20	0.77
	取得資訊的實用性		4.27	0.70
	資訊的保密性		4.64	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.50	4.64	0.63
	服務承諾指標明確性		4.57	0.65
	服務承諾指標滿意度		4.57	0.65
	表達意見的渠道		4.21	0.89
電子服務1	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	4.18	4.21	0.89
	信息公佈的渠道		4.14	0.86
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	0.80



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	4.56	0.60
	專業程度		4.67	0.58
	儀表外觀		4.63	0.56
	服務態度		4.75	0.48
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	0.57
	服務效率		4.64	0.52
	服務效果		4.53	0.57
	公平性		4.57	0.60
服務資訊	足夠性	4.53	4.38	0.65
	取得資訊的便捷性		4.50	0.67
	取得資訊的準確性		4.57	0.63
	取得資訊的實用性		4.49	0.63
	資訊的保密性		4.69	0.61
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.54	0.68
	服務承諾指標明確性		4.53	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.55	0.67
	表達意見的渠道		4.59	0.63
電子服務	適切性	4.47	4.45	0.61
	方便性		4.51	0.64
	安全性		4.46	0.65
	足夠性		4.51	0.64
	交流渠道足夠性		4.40	0.64
績效信息	足夠性	4.50	4.50	0.65
	信息公佈的渠道		4.51	0.64
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	0.60



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

結果顯示全部分項得分都超過 4 分，反映大部分受訪教育機構或社團代表對“申請公民教育活動”的服務感到“滿意”或“非常滿意”。

評分最高的因素是“人員服務”，達到 4.66 分，其次是“程序手續”，得分達到 4.58 分，而對整體服務的滿意程度之平均得分也達到 4.57 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》

2021 年，15 名受訪者中有 5 人（33.3%）就《報案處理》提供了 **7 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（3 條）

- 市民非常滿意司法警察局人員的態度，認為他們認真處理她的舉報並全力提供協助（申請者編號：12）。
- 人員盡職盡責，非常滿意服務（申請者編號：83）。
- 對於申請《檢舉記錄之證明》的人員，她感到非常滿意（申請者編號：68）。

✚ 針對“環境”的意見（2 條）

方便程度

- 可以申請服務的地點不多，建議增加服務地點，方便辦理申請和索取資料（申請者編號：9）；

環境舒適度

- 市民認為申請《檢舉記錄之證明》的空間狹小，透過玻璃窗看到員工辦公位置擺放很多雜物和凌亂，覺得會影響他們的工作效率（申請者編號：68）；



針對《報案處理》的意見

針對“程序手續”的意見（1條）

服務效率

- 市民覺得同時申請兩張《檢舉記錄之證明》卻要分開提供兩個收據的做法浪費資源，不環保，希望本局改善。市民覺得只能在辦公時間領取《檢舉記錄之證明》非常麻煩（申請者編號：68）。

針對“績效信息”的意見（1條）

- 認為公佈績效信息的渠道（互聯網、在司警局擺放單張）不足夠，覺得應該透過報章、電台或電視等傳統媒體公佈（申請者編號：32）。

4.2 監督、審批及執法性公共服務：《申請舉辦公民教育活動》

2021年，有2名學校代表就本局《申請公民教育活動》服務提出了**2條**意見，其中1位認為本局可以增加一些新的主題，另1名受訪者表示“（本局）辦事效率非常高，當本人提出問題時，相關人員非常迅速回覆。謝謝各位人員的努力付出及協助！”。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

5. 改善措施及建議

■ 《報案處理》的優化措施

⊗ 可以申請服務的地點不多，建議增加服務地點，方便辦理申請和索取資料：

- 本局已在主要對外服務地點（總部大樓及路氹分局）提供 24 小時申請服務，市民亦可以透過互聯網提供申請。鑒於《報案處理》服務的使用率不高（2021 年全年只接到 86 宗申請），增加申請服務地點未必符合公帑合理運用的原則。

⊗ 針對市民認為申請《檢舉記錄之證明》的空間狹小，透過玻璃窗看到員工辦公位置擺放很多雜物和凌亂，覺得會影響他們的工作效率：

- 本局會審視申請地點的情況，落實優化措施以提升工作效率。

⊗ 認為公佈績效信息的渠道（互聯網、在司警局擺放單張）不足夠，覺得應該透過報章、電台或電視等傳統媒體公佈：

- 由於透過傳統媒體宣傳績效信息的費用較新型媒體高，但《報案處理》服務的使用率相對低，本局將按公帑合理運用的原則，審視是否有需要透過傳統媒體宣傳績效信息。

⊗ 市民覺得同時申請兩張《檢舉記錄之證明》卻要分開提供兩個收據的做法浪費資源，不環保，希望本局改善：

- 由於申請《檢舉記錄之證明》的費用屬印花稅，涉跨部門的行政程序，本局需要進一步研究上述建議是否可行。



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	2020年		2021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	4.38	4.38	4.47	4.53
	專業程度	4.48		4.53	
	儀表外觀	4.30		4.60	
	服務態度	4.38		4.53	
環境	方便程度	4.10	4.14	3.93	4.00
	環境舒適度	4.19		4.07	
配套設施	硬件設備	4.33	4.32	4.29	4.28
	清晰指示	4.10		4.07	
	一般設施配套	4.25		3.93	
	支援性設施	4.23		4.25	
	場所安全性	4.70		4.87	
程序手續	流程順暢	4.33	4.32	4.07	4.31
	服務效率	4.33		4.20	
	服務效果	4.33		4.36	
	公平性	4.29		4.60	
服務資訊	足夠性	4.19	4.35	4.20	4.25
	取得資訊的便捷	4.19		3.93	
	取得資訊的準確	4.52		4.20	
	取得資訊的實用	4.19		4.27	
	資訊的保密性	4.67		4.64	
服務保證	服務承諾全面性	4.43	4.44	4.64	4.50
	服務承諾指標明	4.55		4.57	
	服務承諾指標滿	4.40		4.57	
	表達意見的渠道	4.40		4.21	
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	4.30	4.20	4.21	4.18
	信息公佈的渠道	4.10		4.14	
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		4.38	4.38	4.07	4.07



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

從調查結果可見在 2021 年，除“人員服務”及“服務保證”兩項調查因素，其餘調查因素的滿意度評分都較 2020 年下跌。本局將持續審視各項服務流程，在力所能及的範圍優化申請《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	2020年	2021年	與2020年比較
人員服務	4.38	4.53	0.15
環境	4.14	4.00	-0.14
配套設施	4.32	4.28	-0.04
程序手續	4.32	4.31	-0.02
服務資訊	4.35	4.25	-0.10
服務保證	4.44	4.50	0.06
電子服務	沒有受訪市民使用本局的電子服務		
績效信息	4.20	4.18	-0.02
服務整合	沒有受訪市民使用本局的一窗式服務		
整體服務	4.38	4.07	-0.31

6.2 監督、審批及執法性公共服務

比較 2020 年的數據，2021 年申請《舉辦公民教育活動》的整體滿意程度輕微上升，但程序手續的滿意程度則輕微減少。本局會持續優化申請流程，以進一步提升整體滿意程度。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	分項內容	2020年		2021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	4.63	4.61	4.56	4.66
	專業程度	4.50		4.67	
	儀表外觀	4.59		4.63	
	服務態度	4.72		4.75	
環境	方便程度	機構代表無需前來本局申請			
配套設施	環境舒適度				
	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	4.59	4.60	4.38	4.49
	服務效率	4.63		4.50	
	服務效果	4.59		4.57	
	公平性	4.59		4.49	
服務資訊	足夠性	4.58	4.57	4.38	4.53
	取得資訊的便捷	4.47		4.50	
	取得資訊的準確	4.63		4.57	
	取得資訊的實用	4.50		4.49	
	資訊的保密性	4.69		4.69	
服務保證	服務承諾全面性	4.53	4.55	4.54	4.55
	服務承諾指標明	4.58		4.53	
	服務承諾指標滿	4.61		4.55	
	表達意見的渠道	4.47		4.59	
電子服務	適切性	4.47	4.50	4.45	4.47
	方便性	4.53		4.51	
	安全性	4.52		4.46	
	足夠性	4.48		4.51	
	交流渠道足夠性	4.48		4.40	
績效信息	足夠性	4.44	4.44	4.50	4.50
	信息公佈的渠道	4.44		4.51	
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		4.50	4.50	4.57	4.57



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2020年	2021年	與2020年比較
人員服務	4.61	4.66	0.05
環境	機構代表無需前來本局申請		
配套設施			
程序手續	4.60	4.49	-0.11
服務資訊	4.57	4.53	-0.05
服務保證	4.55	4.55	0.00
電子服務	4.50	4.47	-0.03
績效信息	4.44	4.50	0.06
服務整合	沒有提供跨部門服務		
整體服務	4.50	4.57	0.07