



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2025年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

司法警察局始終秉持“以民為本”理念，重視市民意見，持續致力提升服務質素。為此，於2025年1月1日至2025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》兩項服務承諾項目展開滿意度調查。有關調查既是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組成部分，同時藉整合市民對本局服務的意見評價，以檢討並優化服務質量，持續提升服務水平。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

- **調查間距：**每年均進行市民滿意度調查。
- **調查期間：**2025年1月1日至2025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》：**2025年，本局以面談為主、電話訪問為輔的方式，調查市民對相關服務的滿意程度，並收集其意見。自2025年10月起，本局更開通了電子渠道，針對《報案處理》進行滿意度調查。市民僅需掃描二維碼，便可填寫問卷，直接向本局反饋意見。



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，收集校方對《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；
 - **10個工作天**內發出《檢舉記錄之證明》（2025年1月至9月*）；
9個工作天內發出《檢舉記錄之證明》（2025年10月至12月）；

*自2025年10月1日起，本局將“10個工作天內發出《檢舉記錄之證明》”的服務承諾項目指標調整為“9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**：由於上述服務使用量不高，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”。

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。因應資訊科技發展迅速，本局透過“學校安全聯絡網”微信群組與學校進行溝通及傳遞本局警務資訊。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- **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。

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

- **一般公共服務：《報案處理》**

2025年，市民使用《報案處理》服務的總量為203次，以上全部為《檢舉記錄之證明》之申請者。

上述期間沒有市民使用“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。

統計結果顯示，共有82名受訪者選擇不參與《報案處理》的滿意度調查；另有54名市民因未留下有效澳門電話號碼，或經多次致電均無人接聽，而無法取得聯絡。最終，成功聯繫到67名市民進行滿意度調查，成功率為33%。

受訪者	成功聯絡	拒絕參與	無法聯絡	全部
人數	67	82	54	203
百分比	33.0%	40.4%	26.6%	100.0%

- **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。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2025年，本局共接獲54名來自教育機構或社團代表所提出之198項舉辦公民教育活動的申請，當中有25名代表完成了滿意度調查，成功率為46.3%。

3.1.2 受訪者統計

■ 一般公共服務：《報案處理》

性別	男	女
	41 (61.2%)	26 (38.8%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	8 (11.9%)	15 (22.4%)	18 (26.9%)	15 (22.4%)	11 (16.4%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	1 (1.5%)	25 (37.3%)	40 (59.7%)	1 (1.5%)

身份	澳門居民	香港居民	內地居民	沒有回答
	50 (74.6%)	2 (3.0%)	13 (19.4%)	2 (3.0%)

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
	11 (44.0%)	14 (56.0%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	2 (8.0%)	9 (36.0%)	13 (52.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)

學歷	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	0 (0.0%)	2 (8.0%)	23 (92.0%)	0 (0.0%)

身份	澳門居民	香港居民	內地居民	沒有回答
	24 (96.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)

逾九成參與《申請舉辦公民教育活動》滿意度調查的受訪者為澳門居民。全部擁有大專或以上學歷，且逾半受訪者年齡介乎於46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）展示了受訪者對《報案處理》服務承諾項目中各項指標的評價狀況。數據顯示，所有評估項目的得分均超過4分，整體服務滿意度的平均分更高達4.75分，反映受訪市民對《報案處理》服務普遍感到相當滿意。

在各項調查因素中，“人員服務”的表現尤為突出，滿意度平均分達4.86分，充分體現市民在體驗《報案處理》服務時，對本局人員的服務態度給予了高度肯定。相比之下，“環境”因素的滿意度平均分略低，為4.69分，但仍處於“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	4.86	4.85	0.47
	專業程度		4.85	0.50
	儀表外觀		4.85	0.36
	服務態度		4.88	0.33
環境	方便程度	4.69	4.67	0.56
	環境舒適度		4.70	0.55
配套設施	硬件設備	4.74	4.73	0.48
	清晰指示		4.74	0.48
	一般設施配套		4.73	0.52
	支援性設施		4.69	0.56
	場所安全性		4.83	0.42
程序手續	流程順暢	4.85	4.79	0.45
	服務效率		4.89	0.37
	服務效果		4.85	0.36
	公平性		4.87	0.34
服務資訊	足夠性	4.80	4.81	0.44
	取得資訊的便捷性		4.76	0.50
	取得資訊的準確性		4.83	0.46
	取得資訊的實用性		4.75	0.51
	資訊的保密性		4.87	0.38
服務保證	服務承諾全面性	4.80	4.81	0.40
	服務承諾指標明確性		4.86	0.35
	服務承諾指標滿意度		4.83	0.38
	表達意見的渠道		4.70	0.53
電子服務	適切性	4.80	4.73	0.48
	方便性		4.80	0.52
	安全性		4.82	0.40
	足夠性		4.84	0.39
	交流渠道足夠性		4.71	0.37
績效信息	足夠性	4.72	4.71	0.60
	信息公佈的渠道		4.72	0.58
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.80	4.80	0.44
整體服務滿意度		4.75	4.75	0.61



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	4.77	4.72	0.54
	專業程度		4.76	0.44
	儀表外觀		4.80	0.41
	服務態度		4.80	0.41
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	4.77	4.68	0.48
	服務效率		4.80	0.41
	服務效果		4.80	0.41
	公平性		4.80	0.41
服務資訊	足夠性	4.74	4.60	0.65
	取得資訊的便捷性		4.68	0.48
	取得資訊的準確性		4.79	0.41
	取得資訊的實用性		4.80	0.41
	資訊的保密性		4.84	0.37
服務保證	服務承諾全面性	4.77	4.76	0.42
	服務承諾指標明確性		4.80	0.41
	服務承諾指標滿意度		4.76	0.44
	表達意見的渠道		4.76	0.44
電子服務	適切性	4.72	4.68	0.63
	方便性		4.68	0.56
	安全性		4.76	0.44
	足夠性		4.68	0.63
	交流渠道足夠性		4.80	0.41
績效信息	足夠性	4.74	4.72	0.46
	信息公佈的渠道		4.76	0.44
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	沒有提供跨部門服務		
整體服務滿意度		4.80	4.80	0.41



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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。調查因素中，市民對“人員服務”、“程序手續”及“服務保證”予以高度評價，分數達到4.77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更高達4.8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》

2025年，67名受訪者中有2人（3%）就《報案處理》提供了3條意見，當中涉及申請《檢舉記錄之證明》的“環境”、“配套設施”及其他意見各1條。

針對《報案處理》的意見

■ 針對“環境”的意見（1條）

- 市民反映，自正門外出後需經由長崎街前往行政輔助中心，惟沿途缺乏明確指示牌，致使其難以定位目的地，因此感到不便。（申請者編號：4）

■ 針對“配套設施”的意見（1條）

- 市民認為本局所提供之“支援性措施”相關資訊的擺放位置不夠醒目，致使市民對此類措施知之甚少。（申請者編號：4）

■ 其他意見（1條）

- 鑒於部分使用者為內地居民，不諳繁體中文，建議增設簡體中文版本之滿意度調查問卷，以提升問卷之可及性與便利性，協助其反饋意見。（申請者編號：61）



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》

2025年，沒有學校或機構代表就本局《申請公民教育活動》服務提出意見。

5. 改善措施及建議

■ 《報案處理》的優化措施

⊗ 關於市民反映本局行政輔助中心位於長崎街入口的指示不足問題：

- 本局收到市民反饋後，已立即檢視現場情況，並在總部大樓靠近長崎街入口處增設指示牌，以便市民更清晰行政輔助中心的具體位置。

⊗ 關於市民反映“支援性措施”資訊位置不夠醒目的問題：

- 就上述問題本局已隨即檢視“支援性措施”資訊的擺放位置，並在本局總部的報案及緊急行動中心和行政輔助中心，於宣傳單張擺放處上方張貼“支援性措施”清單，列明本局所提供之各項支援服務。
- 此外，本局已於官方網站右側，以不同顏色按鈕突顯“有特別需要人士的支援措施”選項，方便市民更快捷地查閱相關資訊。

⊗ 就有內地居民建議本局提供簡體中文版滿意度調查問卷的意見：

- 本局已於2026年1月1日推出簡體版滿意度調查問卷，方便內地居民填寫及反饋意見。



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	2024年		2025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	4.75	4.77	4.85	4.86
	專業程度	4.78		4.85	
	儀表外觀	4.75		4.85	
	服務態度	4.80		4.88	
環境	方便程度	4.44	4.42	4.67	4.69
	環境舒適度	4.39		4.70	
配套設施	硬件設備	4.50	4.56	4.73	4.74
	清晰指示	4.58		4.74	
	一般設施配套	4.51		4.73	
	支援性設施	4.46		4.69	
	場所安全性	4.72		4.83	
程序手續	流程順暢	4.58	4.61	4.79	4.85
	服務效率	4.53		4.89	
	服務效果	4.63		4.85	
	公平性	4.69		4.87	
服務資訊	足夠性	4.50	4.48	4.81	4.80
	取得資訊的便捷	4.47		4.76	
	取得資訊的準確	4.39		4.83	
	取得資訊的實用	4.36		4.75	
	資訊的保密性	4.67		4.87	
服務保證	服務承諾全面性	4.64	4.59	4.81	4.80
	服務承諾指標明	4.56		4.86	
	服務承諾指標滿	4.63		4.83	
	表達意見的渠道	4.53		4.70	
電子服務	適切性	4.54	4.54	4.73	4.80
	方便性	4.54		4.80	
	安全性	4.63		4.82	
	足夠性	4.43		4.84	
	交流渠道足夠性	4.59		4.71	
績效信息	足夠性	4.59	4.60	4.71	4.72
	信息公佈的渠道	4.62		4.72	
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		4.80	4.80
整體服務滿意度		4.61	4.61	4.75	4.75



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

分析結果顯示，2025年受訪市民對《報案處理》的整體滿意度評分上升0.14分，達至4.75分。所有調查因素均呈上升趨勢，其中升幅最顯著的因素包括“服務資訊”、“環境”及“電子服務”。

未來，本局將定期檢視各項服務流程，積極聆聽市民意見，持續優化《檢舉記錄之證明》申請服務及公開績效信息，力求進一步提升市民對《報案處理》服務的滿意度。

調查因素	2024年	2025年	與2024年比較
人員服務	4.77	4.86	0.09
環境	4.42	4.69	0.27
配套設施	4.56	4.74	0.18
程序手續	4.61	4.85	0.24
服務資訊	4.48	4.80	0.32
服務保證	4.59	4.80	0.21
電子服務	4.54	4.80	0.26
績效信息	4.60	4.72	0.12
服務整合	2024年沒有受訪市民使用本局的電子服務		
整體服務	4.61	4.75	0.14

6.2 監督、審批及執法性公共服務

比較2024年及2025年市民對申請《舉辦公民教育活動》服務的滿意程度，結果顯示整體滿意度評分由2024年的4.67分上升0.13分，至2025年的4.8分。在各項調查因素中，以“服務保證”的升幅尤為顯著，上升0.24分。

未來，本局將持續強化人員的對外服務能力，定期審視並改進申請流程，確保為市民提供優質穩定的服務。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	分項內容	2024年		2025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	4.53	4.65	4.72	4.77
	專業程度	4.67		4.76	
	儀表外觀	4.70		4.80	
	服務態度	4.70		4.80	
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	4.61	4.68	4.77
	服務效率	4.60		4.80	
	服務效果	4.63		4.80	
	公平性	4.66		4.80	
服務資訊	足夠性	4.31	4.58	4.60	4.74
	取得資訊的便捷	4.48		4.68	
	取得資訊的準確	4.66		4.79	
	取得資訊的實用	4.62		4.80	
	資訊的保密性	4.81		4.84	
服務保證	服務承諾全面性	4.53	4.53	4.76	4.77
	服務承諾指標明	4.52		4.80	
	服務承諾指標滿	4.54		4.76	
	表達意見的渠道	4.60		4.76	
電子服務	適切性	4.45	4.53	4.68	4.72
	方便性	4.52		4.68	
	安全性	4.61		4.76	
	足夠性	4.48		4.68	
	交流渠道足夠性	4.61		4.80	
績效信息	足夠性	4.48	4.56	4.72	4.74
	信息公佈的渠道	4.63		4.76	
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	沒有提供跨部門服務			
整體服務滿意度		4.67	4.67	4.80	4.80



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

調查因素	2024年	2025年	與2024年比較
人員服務	4.65	4.77	0.12
環境	機構代表無需前來本局申請		
配套設施			
程序手續	4.61	4.77	0.16
服務資訊	4.58	4.74	0.16
服務保證	4.53	4.77	0.24
電子服務	4.53	4.72	0.19
績效信息	4.56	4.74	0.18
服務整合	沒有提供跨部門服務		
整體服務	4.67	4.80	0.13