



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

司法警察局 2019 年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，持續改善服務質素；
藉此，本局於 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期間，就本局兩項對外公共服務進行滿意度調查，透過收集市民對本局服務的評價，用以檢討服務質素，達致持續改善的目的。

2. 調查內容概要

調查標的

調查涵蓋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》），並於提供以上服務的地點（司法警察局總部和路氹分局）或透過電話進行。

服務承諾

《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。

《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。

訪問對象

《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

調查方法

本局採用面談為主、電話訪問為輔的調查手段，邀請市民評價以下兩項服務：

- **《報案處理》**：本局藉市民前來領取《檢舉記錄之證明》或“查詢與自身有關的案件調查階段”之際，邀請願意參與滿意度調查的市民到司法警察局總部接待及投訴中心的候客室，進行服務承諾項目滿意程度。如無法進行實地訪談，則會以電話方式聯絡市民進行滿意度調查。
- **《申請舉辦公民教育活動》**：由於教育或社團機構代表是透過電郵、傳真或致函本局申請舉辦公民教育活動，故相關的滿意度調查都是以電話訪問或網上問卷的形式進行。

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、服務整合及服務承諾及整體服務滿意度。
- **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**。除了服務類別、申請服務的時間、申請服務的地點、性別、年齡、是否澳門居民等 8 條選擇性問題，其餘 33 條選擇性問題都是參照《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。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

問卷設計

由於《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查在《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”的指引公佈前已展開，故問卷沿用了2014年公佈的《服務承諾認可制度》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：**《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查有9項調查因素，包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾及整體服務滿意度。
- **問卷設置：**《申請舉辦公民教育活動》的滿意度調查問卷共有24條選擇題和2條開放式問題：除載於指引上的20條選擇題，本局增設了申請方式、機構類型、申請人性別及年齡等4條選擇題，而兩條開放式問題分別是詢問受訪者的職業及對申請過程的意見或建議。

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	37	37 (100.0%)	0 (0.0%)
機構/團體	28	28 (100.0%)	0 (0.0%)
總計	65	65	0

■ 一般公共服務：《報案處理》

2019年1至12月期間，共有140名市民申請了143份《檢舉記錄之證明》，另有8名市民進行了9次“與自身有關的案件調查階段的查詢”。市民填寫《檢舉記錄之證



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

明》及“查詢與自身有關的案件調查階段”之申請表時，須表明是否願意參與滿意度調查，而在 148 名受訪者中，有 23 名（15.5%）人士表示不願意參與滿意度調查。

其餘 125 名市民中，有 70 名市民（47.3%）沒有留下有效的澳門電話號碼，另有 18 名市民（12.2%）沒有接聽電話，故本局無法聯絡他們進行滿意度調查，最後成功訪問了 37 名市民（25%）。

受訪者	拒絕參與	無法聯絡	成功聯絡	全部
	23 (15.5%)	88 (59.5%)	37 (25.0%)	148 (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高中三年級學生為對象的活動，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。

2019 年，有 65 名教育機構或社團代表向本局提出共 97 個舉辦公民教育活動的申請，當中涉及 32 次重複申請。當本局以電話聯絡教育機構及社團代表進行滿意度調查時，發現有 37 名（56.9%）代表因為在上課、進行會議或已離職而無法與他們取得聯絡，故最終成功訪問 28 名（43.1%）代表。

受訪者	拒絕參與	無法聯絡	成功聯絡	全部
	0 (0.0%)	37 (56.9%)	28 (43.1%)	65 (100.0%)

3.1.2 受訪者統計

■ 一般公共服務：《報案處理》

性別	男	女
	17 (45.9%)	20 (54.1%)

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
	0 (0.0%)	2 (5.4%)	23 (62.2%)	11 (29.7%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)

教育程度	小學或以下	中學	大專或以上	沒有回答
	2 (5.4%)	9 (24.3%)	26 (70.3%)	0 (0.0%)

身份	澳門居民	非澳門居民	沒有回答
	31 (83.8%)	6 (16.2%)	0 (0.0%)



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

超過九成《報案處理》滿意度調查的受訪者是 26 至 60 歲的澳門居民；約七成具有大專或以上的學歷，而女性受訪者的比例高於男性，

■ 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
人數	16	12	0
百分比	57.1%	42.9%	0.0%

年齡層	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	沒有回答
人數	0	9	17	0	2	0
百分比	0.0%	32.1%	60.7%	0.0%	7.1%	0.0%

身份	澳門居民	非澳門居民	沒有回答
人數	27	1	0
百分比	96.4%	3.6%	0.0%

超過九成《申請舉辦公民教育活動》滿意度調查的受訪者是澳門居民，除了 2 名受訪者的年齡超過 60 歲外，其餘受訪者都是 18 至 45 歲的人士，且男性比例多於女性。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

從下表（第 6 頁）可見市民對《報案處理》整體服務之評分超過 4 分，反映受訪市民普遍滿意服務。不少受訪者滿意本局人員所提供的服務，覺得他們專業、儀表外觀整潔、服務態度良好且會主動為市民提供服務。針對服務地點的“環境”及“配套設施”，較多受訪市民認為地點方便、場所安全，但可以實施更多優化環境及加入更多支援性設施，以提高指示的清晰度和環境的舒適度。

受訪者滿意《報案處理》的“服務資訊”及“程序手續”，覺得本局提供的服務資訊足夠、準確，具保密性，也認為《報案處理》程序公平，服務效果令人滿意。不過，受訪市民在“取得資訊的便捷性”、“取得資訊的實用性”、“流程順暢”即“服務效率”等項目的平均評分不夠 4 分，顯示以上項目還有改善的空間。

“服務保證”方面，三項與服務承諾相關項目的平均得分也超過 4.2 分，顯示受訪者對本局落實服務承諾項目的工作感到滿意，但他們認為本局表達意見的渠道不足，希望日後本局能提供更多渠道給市民發表意見。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

為優化《報案處理》的服務承諾，本局於 2019 年底新增了網上申請《檢舉記錄之證明》的服務，而市民也基本滿意上述電子服務。

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	4.23	4.05	1.03
	專業程度		4.31	0.79
	儀表外觀		4.32	0.71
	服務態度		4.24	0.89
環境	方便程度	4.01	4.11	1.02
	環境舒適度		3.92	0.98
配套設施	硬件設備	3.99	3.94	0.91
	清晰指示		3.70	0.97
	一般設施配套		3.88	0.93
	支援性設施		3.93	1.02
	場所安全性		4.49	0.69
程序手續	流程順暢	4.02	3.86	1.05
	服務效率		3.92	1.06
	服務效果		4.03	1.24
	公平性		4.29	0.93
服務資訊	足夠性	4.12	4.09	0.78
	取得資訊的便捷性		3.83	1.11
	取得資訊的準確性		4.06	0.75
	取得資訊的實用性		3.94	0.94
	資訊的保密性		4.67	0.60
服務保證	服務承諾全面性	4.18	4.28	1.00
	服務承諾指標明確性		4.44	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.26	0.98
	表達意見的渠道		3.72	1.13
電子服務	適切性	4.03	3.83	1.17
	方便性		4.00	1.10
	安全性		4.33	0.82
	足夠性		4.00	0.89
	交流渠道足夠性		4.00	1.00
績效信息	足夠性	3.89	3.92	0.93
	信息公佈的渠道		3.87	0.92
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	本局尚未提供跨部門程序優化/一窗式服務		
整體服務滿意度		4.03	4.03	0.87



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

從下表¹可見全部指標的評分都超過 4 分，反映大部分教育或社團機構代表對“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“服務資訊”，高達 4.76 分，其次是內部流程，評分達到 4.72 分，而對整體服務的滿意程度之平均分也達到 4.55 分。

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.64	4.57	0.69
	服務地點		4.75	0.44
	聯絡方法		4.61	0.57
員工服務	服務態度	4.63	4.68	0.48
	專業程度		4.61	0.57
	服務效率		4.61	0.50
	服務主動性		4.64	0.49
環境設備	舒適程度	毋需前來本局辦理申請，故不予評價		
	設施配置			
內部流程	等候時間	4.71	4.68	0.55
	簡捷程度		4.64	0.56
	公平性		4.81	0.40
服務效果	符合使用目的	4.68	4.68	0.55
服務資訊	資訊公開	4.75	4.75	0.44
	資訊正確		4.75	0.44
電子服務	範圍足夠性	4.37	4.37	0.68
服務承諾	範圍足夠性	4.52	4.54	0.69
	指標滿意度		4.56	0.70
	指標清晰度		4.46	0.74
整體服務滿意度		4.57	4.57	0.50

為持續改善公民教育活動的質素，除訪問教育或社團機構代表對舉辦公民教育活動的申請程序之意見，本局會隨機邀請部分旁聽講座的學校教職員填寫“公民教育活動”滿意度調查問卷，收集他們對本局講座質量的評價。上述問卷共有 **10 條選擇性**問題和 **1 條開放性**問題，瞭解學校代表對講座的時間節奏、內容、互動性，投影片設計，講座的效果（能否提升學生的防罪知識）以及局方人員回答學生提問的能力等，而問卷的評分標準為 1 分至 5 分，分數越高代表受訪者越滿意本局的“公民教育活動”。

¹ 鑒於全部教育或社團機構代表都是透過傳真或電郵提出申請，故“環境設備”的因素並不適用於這項服務。



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

2019年，本局成功回收了50份問卷，成功回收率逾九成。從下表可見全部指標的平均分都超過4分，對講座整體評價之平均分也達到4.42，且有92%的受訪者對講座表示“十分滿意”或“滿意”，反映大部分學校代表對講座普遍感到滿意或非常滿意。

“公民教育活動”滿意度調查							
抽樣人數：52人			回收問卷：50份 (96.2%)				
	平均分	完全同意 (5分)	同意 (4分)	一般 (3分)	不太同意 (2分)	完全不同意 (1分)	回答人數
講座的時間、節奏適中	4.60	68.0%	28.0%	2.0%	0.0%	2.0%	50
投影片顯示清晰、具吸引力	4.37	49.0%	42.9%	6.1%	0.0%	2.0%	49
講座能增強參與者的防罪知識	4.36	44.0%	50.0%	4.0%	2.0%	0.0%	50
互動性足夠	4.39	49.0%	44.9%	4.1%	0.0%	2.0%	49
講座的内容生動易明	4.44	54.0%	40.0%	4.0%	0.0%	2.0%	50
局方人員能清晰回答參與者的問題	4.37	53.1%	32.7%	12.2%	2.0%	0.0%	49
	平均分	十分滿意 (5分)	滿意 (4分)	一般 (3分)	不太滿意 (2分)	十分不滿意 (1分)	回答人數
對講座的整體評價	4.42	54.0%	38.0%	6.0%	0.0%	2.0%	50

當被問到“您認為局方可以透過哪方面改善講座”的時候，有39名受訪者提出了56條意見：當中建議在講座中播放更多短片或動畫片的意見共有25條（44.6%），建議加入更多案例的意見共14條（25%），希望本局能進一步提升講座互動性（例如加入更多遊戲）的意見共8條（14.3%），建議增添其他元素以豐富講座內容的意見共8條（14.3%），另有1條（0.9%）意見希望本局能增加講座主題。

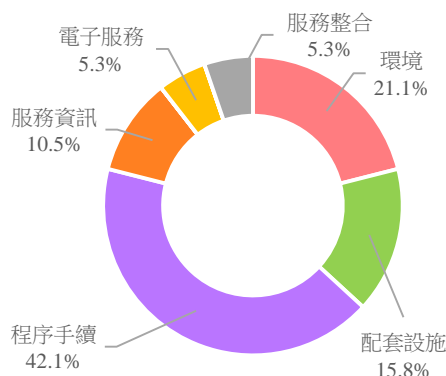
4. 對於“普遍意見”的分析及處理

4.1 一般公共服務：《報案處理》



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2019年，37名受訪者中有10人（27%）就《報案處理》提供了**19條意見**，當中最多意見涉申請《檢舉記錄之證明》的“程序手續”，其次分別是“環境”及“配套設施”（右圖）。



針對《報案處理》的意見

針對“環境”的意見（4條）

- 市民對環境的評分較低但未具體說出原因或提出改善建議（受訪者編號：27）；

方便程度

- 市民表示交通不便，巴士要過天橋才到（受訪者編號：65）；

環境舒適度

- 市民認為環境太狹窄，座椅不足，不認為環境很舒適（受訪者編號：109）；
- 市民認為辦公環境有點凌亂，不夠整潔（受訪者編號：119）。

針對“程序手續”的意見（8條）

服務效率

- 獲取證明的時間過長，建議為三天（受訪者編號：5）；
- 市民表示服務效率有待提升但未具體說出原因或提出改善建議（受訪者編號：65）；
- 市民緊急需要《檢舉記錄之證明》，認為申請時間太長（受訪者編號：120）；
- 市民認為發出《檢舉記錄之證明》所需時間太長（受訪者編號：132）；

服務效果

- 受訪市民認為《檢舉記錄之證明》不符合其使用目的，因為他舉報的是跨境犯罪，而“檢舉記錄之證明”僅提供中文或葡文的版本，不獲其他國家接受，若能提供英文版本會更好（受訪者編號：1）；



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 受訪者表示《檢舉記錄之證明》無法滿足其要求，達不到預期的效果，但沒有說明原因（受訪者編號：132）；

流程順暢

- 市民不滿要前來本局兩次方能申請《檢舉記錄之證明》，感到不方便（受訪者編號：27）；
- 市民對流程順暢的評分較低但未具體說出原因或提出改善建議（受訪者編號：47）；

針對《報案處理》的意見

針對“配套設施”的意見（3條）

清晰指示

- 申請《檢舉記錄之證明》的環境不舒適，沒有指示牌指出行政輔助中心的位置（受訪者編號5）；

一般性設施

- 由於缺乏座椅，市民對一般性設施感到不太滿意（受訪者編號：120）；

支援性措施

- 市民在局內沒有看到支援性措施，所以評分較低（受訪者編號：65）；

針對“服務資訊”的意見（2條）

取得資訊的便捷性

- 市民不清楚如何獲取申請“檢舉記錄之證明”的資訊，希望澳門政府能完善資訊發佈及查詢的機制，尤其是查詢28337676的熱線時便能得知申請方法（受訪者編號：27）；
- 市民表示不清楚如何獲取申請“檢舉記錄之證明”的資訊，覺得不便（受訪者編號：65）。

針對“電子服務”的意見（1條）

- 市民認為網上申請“檢舉記錄之證明”的過程複雜，不容易操作，希望本局簡化網上申請和增加網上查詢申請進度的功能（受訪者編號：120）；

針對“整體服務”的意見（1條）



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 市民曾三次到本局報案，他認為自 1999 年回歸，本局的服務質素大幅提升，對申請《檢舉記錄之證明》感到非常滿意，且能達到其使用目的（受訪者編號：121）。

2019 年，有 9 名（18%）學校代表就本局《申請公民教育活動》服務提出了 **12 條** 意見，當中 7 條（58.3%）屬正面評價公民教育活動的意見；有 4 條（33.3%）意見希望本局能豐富講座的内容，包括加入短片、遊戲等元素，以提高互動性。此外，有 1 名（8.3%）受訪者建議本局利用角色扮演，讓學生瞭解如何在現實中保護自己。

針對《申請舉辦公民教育活動》的意見

對公民教育活動予以正面評價（7 條）

- 生動、有趣、能起到互動效果，學生反應不錯！（受訪者編號：9）
- 好完美了！很好！學生獲益良多！（受訪者編號：25）
- 講者很幽默，加油！（受訪者編號：29）
- 同學專注聽講座，內容貼近生活（受訪者編號：30）；
- 内容有針對性（受訪者編號：30）；
- 主持指揮囊（防罪智慧囊）的同事擅於引導學生（受訪者編號：30）；
- 講座內容豐富、清晰（受訪者編號：43）。

豐富講座內容（4 條）

- 可增加一些與主題相關的影片，可以是正面或反面的內容或告誡，以增強學生的學習動機和對主題內容的印象（受訪者編號：7）；
- 若能在講座中增加與學生的互動則更好，可在過程中進行有獎問答遊戲，使節奏更為緊湊。智慧囊形式生動，富趣味性（受訪者編號：27）；
- 希望和觀眾互動能更多一些（受訪者編號：33）；
- 加一些更有趣的短片，讓整個講座更加生動有趣和吸引人（受訪者編號：33）。

加入其他元素（1 條）

- 可以給學生一些角色試試練習，學習真實情況如何保護自己（受訪者編號：2）。

中華人民共和國澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial
de Macau da República Popular da China



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

5. 改善措施及建議

■ 《報案處理》的優化措施

⊗ 針對申請地點不便或需要親臨本局兩次才能申請《檢舉記錄之證明》的問題：

- 為配合澳門特別行政區政府的電子政務發展及方便市民申請《檢舉記錄之證明》，司警局於 2019 年第四季推出了網上申請《檢舉記錄之證明》的服務，市民可透過互聯網提出申請，再親臨本局出示有效證明文件便可領取《檢舉記錄之證明》。

⊗ 針對申請《檢舉記錄之證明》時間過長的問題：

- 就有市民反映現時的服務承諾（由遞交申請表及所需資料後翌日開始計算 10 個工作天內發出《檢舉記錄之證明》）的時間太長，應下調承諾時限至 3 或 4 個工作天，本局持續提升處理《檢舉記錄之證明》的效率，但鑒於部分案件的案情複雜或涉及翻譯，如果把承諾限期下調至 4 個工作天，達標率只達到 50.2%，因此決定維持服務承諾期限為 10 個工作天。不過，為符合便民原則，本局設有統計及跟進《檢舉記錄之證明》申請的機制，監督處理申請程序的效率。此外，本局亦已展開檢舉憑據系統的升級工作，完善檢舉憑據的內容，例如可列出失竊物品清單；由於全部親臨報案的市民皆會獲發檢舉憑據，優化檢舉憑據系統讓部分市民毋需另外申請《檢舉記錄之證明》，既便民亦可提升《報案處理》的服務效率。

⊗ 針對申請《檢舉記錄之證明》的環境不夠舒適的問題：

- 本局將持續改善申請地點的環境，確保地方整潔、指示清晰。不過，由於輪候申請《檢舉記錄之證明》的區域屬走火通道，為符合消防安全的規定，無法設置座位，但若市民有需要，可向本局人員提出，本局將會安排座位給輪候服務的市民。

⊗ 針對支援性措施不足的問題：

- 為方便有需要人士使用司警局的服務，本局已在申請地點張貼通知，並在官方網頁（<http://pj.gov.mo/Web/Policia/OPPR.html>）上刊載支援性措施的詳細資料。

⊗ 就有市民反映不清楚如何申請《檢舉記錄之證明》的問題：



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 本局人員日後將主動向有意申請的市民提供申請《檢舉記錄之證明》之手續及注意事項的宣傳單張。
- ⊗ 就有市民反映報案後沒有獲發檢舉憑據的問題：
 - 經本局瞭解後發現該名市民只是前來本局查詢，並沒有舉報犯罪，故不獲發檢舉憑據。日後本局將加強宣傳，提高市民對報案程序的認知，避免出現上述誤會。
- ⊗ 就有市民不滿無法協助兒子代領《檢舉記錄之證明》的問題：
 - 本局已向該名市民解釋其兒子須在《檢舉記錄之證明》申請表的代領部分簽名，方能委託她代領。
- 優化“舉辦公民教育活動”的申請手續及活動內容
- ⊗ 就有學校代表希望本局增加公民教育活動的互動性：
 - 為提高活動的互動性，本局強化了講座的問答環節，推出“防罪智慧囊”的互動環節，利用模擬作案工具及物證加深青少年對講座內容的理解，並通過向正確回答問題的同儕派發小禮物，提高學生參與，而是次調查中有學校代表對問答互動環節感到非常滿意，認為該環節“形式生動、富趣味性”。
- ⊗ 就有學校代表希望本局能夠加入更多短片：
 - 本局持續拍攝防罪宣傳短片，並將陸續在公民教育活動的講座中播放，提高學生防罪意識。
- ⊗ 就有學校代表希望本局能夠透過角色演練學習如何保護自己：
 - 由於學校每節課的平均時間約 30 至 40 分鐘，要透過角色扮演讓學生實習如何在現實環境中保護自己，比較困難，但若學校有需要且時間充裕，將研究增加角色扮演的防罪宣傳方式，讓學生親身體驗如何在潛在犯罪風險的環境中保護自己。



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

6. 滿意度趨勢分析（與去年比較）

由於 2019 年調查市民對服務承諾項目滿意度的方法已更改，即使部分問題一致，但考慮到受訪者可能受其他問題影響，故不對比 2018 及 2019 年市民對本局服務的滿意程度。