



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
身份證明局  
Direcção dos Serviços de Identificação

### 《表揚統計表 2017-2019》

年份 類別	2017	2018	2019
人員服務	23	17	18
環境	0	0	0
配套設施	0	1	0
程序手續	4	1	2
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	0
電子服務	1	0	5
績效信息	0	0	0
服務整合	0	1	0
整體服務	1	0	7
合計	29	20	32



## 《接收方式統計表》

類別	意見表			電郵			電話		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員服務	9	11	7	7	3	5	1	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	1	0
程序手續	1	0	0	1	1	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	1	0	0	0	0
整體服務	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計	10	11	9	8	5	5	1	2	0

類別	信函			其他		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員服務	5	2	4	1	0	2
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	1	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0	0	4
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
整體服務	1	0	2	0	0	4
合計	9	2	7	1	0	11

其他：包括社交媒體、電台及其他部門轉介等。