



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2020年1月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	1	0	2	0	0	0	3
程序手續	1	0	2	0	0	0	3	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	1	1	3	2	1	0	5	3
合計	2		5		1		8	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	1	3
程序手續	0	0	1	2	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	1
合計	0	0	5	3	8

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	0	0
程序手續	0	0	1	2	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	1	5	2	0	0



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2020年2月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	0	0	1	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	2	0	0	0	2	0
合計	0		2		0		2	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	0	0



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2020年3月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	2	0	2	0
小計	0	0	0	0	2	0	2	0
合計	0		0		2		2	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	2
合計	0	0	2	0	2

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	0	0
合計	0	0	2	0	0	0



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2020年4月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	1	0	0	2	1
程序手續	0	0	2	0	0	0	2	0
服務資訊	1	0	0	0	0	0	1	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	1	0	5	1	1	0	7	1
合計	1		6		1		8	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	3
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	7	1	8

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	1
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	3	0	0	0
程序手續	0	1	0	1	0	0
服務資訊	0	1	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	2	4	1	0	1





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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2020年5月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	2	0	0	0	2	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0	1	0
程序手續	0	0	1	1	0	0	1	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	4	1	0	0	4	1
合計	0		5		0		5	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	2	0	2
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	1
程序手續	0	0	2	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	0	5

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	0	0	0
程序手續	0	0	2	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	4	0	0	0



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2020年6月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	0	0	1	0
服務資訊	0	1	0	0	0	0	0	1
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0	0	0	1	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	1	1	1	0	1	0	3	1
合計	2		1		1		4	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	1
服務資訊	0	0	1	0	1
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	3	1	4

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	0	0	0	0
服務資訊	0	0	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	1	2	0	0	1



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》

2020年7月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	1	0	1	0	0	0	2	0
程序手續	0	1	1	0	0	0	1	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	1	0
小計	1	1	3	0	1	0	5	1
合計	2		3		1		6	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	1	0	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	0	2
程序手續	0	0	1	1	2
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	1	1
合計	0	0	4	2	6

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	1	1	0	0	0
程序手續	0	1	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	0	2	4	0	0	0



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

## 《建議、投訴及異議個案處理統計總表》 2020年8月

性質 類別	建議		投訴		異議		小計	
	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	1	0	0	0	1	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	1	1	0	0	1	1
程序手續	2	0	1	0	0	0	3	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	2	0	3	1	0	0	5	1
合計	2		4		0		6	

## 《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	0	1	1
環境	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	2	2
程序手續	0	0	1	2	3
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	5	6

## 《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	2	0	0	0
程序手續	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	4	0	0	1