

政府資訊中心

2024 年統計報告

1. 整體服務

1.1. 服務途徑統計

服務途徑		接待數量 (人次)		百分比	
接待櫃檯		---	15,200	---	30.75%
書面（信函、郵柬、電郵、傳真）			1,884		3.81%
一戶通 APP			3,358		6.79%
商社通 APP ¹			84		0.17%
電話	與接待員通話	20,947	28,912	72.45%	58.48%
	電話錄音留言	2,769		9.58%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	5,196		17.97%	
	選舉熱線	0		0.00%	
	選舉留言	0		0.00%	
總計		28,912	49,438	100.00%	100.00%

¹自 2024 年 1 月 9 日起新增的服務途徑。

1.2. 服務項目統計

服務項目	查詢政府資訊	政府部門投訴和 建議轉介服務	其他	總計
服務數量	46,066	3,227	1,212	50,505
百分比	91.21%	6.39%	2.40%	100.00%

1.3. 與去年（2023 年）服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2023 年	2024 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	16,538	15,200	-1,338	-8.09%
	書面	2,687	1,884	-803	-29.88%
	一戶通 APP	3,135	3,358	+223	7.11%
	商社通 APP ¹	---	84	---	---

	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	33,881	28,912	-4,969	-14.67%
	接待總數	56,241	49,438	-6,887	-12.25%
服務途徑及項目		2023 年	2024 年	變動數量	變動率
服務項目	查詢政府資訊服務	51,840	46,066	-5,774	-11.14%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	3,128	3,227	+99	3.16%
	其他	2,105	1,212	-893	-42.42%
	總數	57,073	50,505	-6,568	-11.51%
¹ 自 2024 年 1 月 9 日起新增的服務途徑。					

1.4. 與去年（2023 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2023 年	2024 年	預設 達標率	變動率
查詢 政府 手續	30 秒內有接待員接聽市民在辦公時間內之電話查詢	85.26%	98.70%	90.00%	+13.44%
	2 個工作天內以電話回覆市民透過電話留言作出的查詢	100.00%	99.92%	98.00%	-0.08%
	4 個工作天內以書面回覆市民透過電話留言作出的查詢 ¹	100.00%	100.00%		0.00%
	2 個工作天內以電話回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢	99.00%	99.68%		+0.68%
	4 個工作天內以書面回覆市民以信函、傳真或電郵作出之查詢 ¹	99.54%	99.01%		-0.53%
	4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 ¹	99.86%	100.00%		+0.14%
	4 個工作天內回覆市民透過商社通作出的查詢 ^{1,3}	---	100.00%	---	---
政府部門 投訴和建 議的轉介 處理	正式立案日起計 6 個工作天內協助市民向具權限部門轉介問題	100.00%	99.97%	98.00%	-0.03%
	3 個工作天內以電話將專責部門的答覆轉達予市民 ²	100.00%	100.00%		0.00%
	6 個工作天內以書面將專責部門的答覆轉達予市民 ²	99.98%	99.97%		-0.01%

¹對要求以英文書面回覆有關政府手續的查詢，承諾時間會延長 3 個工作天。

²如要求把專責部門的回覆翻譯為另一種官方語言或英語者，承諾時間會延長 5 個工作天。

³該服務指標於 2024 年 1 月 9 日起新增，故無變動率。

1.5. 滿意度調查結果

序	事項	滿意度平均數	百分比 ¹
1	整體服務滿意度	4.17	83.40%
2	個案轉介服務滿意度	4.174	83.49%
3	即時服務滿意度	4.74	94.80%

¹百分比計算方式：（該項目之滿意度平均數 / 滿意度滿分 5 分）*100%

2024 年度顧客滿意度達標率為 86.85%

按計算方式：（第 1 項評分*40% + 第 2 項評分*30% + 第 3 項評分*30%）之總和比率

2. 查詢政府資訊

2.1. 首十位最多人查詢的事項

序	部門	事項	查詢次數
1	行政公職局	澳門公共服務一戶通（個人）	2,237
2	行政公職局	澳門公共服務一戶通（實體）	2,172
3	法務局	繕立公證書	955
4	身份證明局	居民身份證	911
5	法務局	法律查詢（法務局）	848
6	財政局	營業稅	453
7	法務局	汽車登記（法務局）	410
8	社會工作局	非強制中央積金的提款申請	397
9	法務局	商業登記	375
10	財政局	現金分享計劃	327

2.2. 首十位最多人查詢的部門

序	部門	查詢次數
1	行政公職局	6,035
2	法務局	5,329
3	身份證明局	2,064
4	社會保障基金	1,777
5	財政局	1,547
6	市政署	1,137
7	社會工作局	1,025
8	交通事務局	910
9	治安警察局	858
10	教育及青年發展局	839

3. 政府部門投訴和建議轉介服務

3.1. 轉介個案的類型及性質

個案類型 ¹	個案總數	投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合 ²	
							涉及投訴	不涉及投訴
新開	2,753	1,494	616	254	33	0	326	30
重開	400	221	26	53	4	0	90	6
跟進	74	41	5	13	3	4	7	1
總計	3,227	1,756	647	320	40	4	423	37

¹個案類型包括：

- 新開 - 首次就市民提出的問題意見開立個案轉介予專責部門跟進處理。
- 重開 - 新開的個案獲專責部門回覆後，市民再次就同一問題意見作出反映而將相關個案重開處理。
- 跟進 - 轉介的個案未獲專責部門回覆時，市民就相關問題意見作出補充或提供其他資料，又或要求而進行跟進的個案。

²個案的性質多於一種。

3.2. 轉介個案的問題類別

序	問題類別	個案性質分佈 ¹					總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	
1	公共行政	866	382	344	44	4	1,640
2	社會設施	346	211	42	2	0	601
3	交通	274	149	33	2	0	458
4	公共衛生	323	90	36	4	2	455
5	公共運輸	101	98	13	0	0	212
6	工程	115	6	18	0	0	139

¹一個個案可能屬於不同個案性質。

3.3. 專責部門獲轉介的個案數量及其性質分佈

序	部門 ¹	個案性質							總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合		
							涉及投訴	不涉及投訴	
1	市政署	475	141	41	6	0	146	5	814
2	交通事務局	265	189	43	2	0	117	8	624
3	治安警察局	262	57	26	7	0	83	8	443
4	衛生局	179	69	51	7	2	49	9	366
5	土地工務局	149	33	30	0	0	42	1	255
6	教育及青年發展局	61	38	19	1	0	26	3	148
7	體育局	74	39	9	1	0	14	1	138
8	身份證明局	57	27	24	0	0	16	6	130
9	環境保護局	68	20	8	1	0	26	0	123
10	勞工事務局	56	25	10	2	0	20	3	116
11	地球物理氣象局	103	2	0	1	0	2	0	108
12	房屋局	64	8	16	0	0	13	0	101
13	公共建設局	33	30	6	1	0	18	0	88
14	法務局	35	12	14	2	1	15	2	81
15	財政局	37	17	9	1	0	15	1	80
16	社會工作局	29	17	5	1	0	23	2	77
17	消防局	53	5	0	3	0	14	1	76
18	經濟及科技發展局	46	16	6	0	0	6	2	76
19	文化局	32	23	3	1	0	14	0	73
20	旅遊局	39	20	3	0	0	8	1	71
21	澳門金融管理局	17	15	5	0	0	9	1	47
22	澳門電力股份有限公司	33	3	3	0	0	8	0	47
23	社會保障基金	11	14	6	3	0	9	2	45
24	澳門輕軌股份有限公司	8	11	0	0	0	22	2	43
25	郵電局	22	10	4	0	0	6	0	42
26	中華人民共和國 澳門特別行政區海關	11	10	6	0	0	7	3	37
27	行政公職局	0	4	31	0	0	2	0	37
28	樓宇滲漏水聯合處理中心	27	1	0	1	0	3	0	32
29	消費者委員會	17	4	2	0	0	1	0	24
30	澳門保安部隊事務局	5	9	1	0	0	7	0	22
31	民航局	17	2	0	0	0	2	0	21
32	博彩監察協調局	2	10	3	0	0	3	1	19
33	個人資料保護局	12	1	0	0	0	4	0	17

序	部門 ¹	個案性質							總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合		
							涉及投訴	不涉及投訴	
34	司法警察局	3	3	4	1	1	3	1	16
35	海事及水務局	7	5	1	0	0	1	0	14
36	離島醫療綜合體北京協和醫院澳門醫學中心	1	1	9	0	0	1	1	13
37	澳門旅遊大學	7	1	1	0	0	3	0	12
38	政策研究和區域發展局	4	3	0	0	0	3	1	11
39	人才發展委員會	1	5	1	0	0	2	2	11
40	文化發展基金	5	3	0	0	0	3	0	11
41	澳門基金會	2	5	0	0	0	3	1	11
42	澳門都市更新股份有限公司	10	1	0	0	0	0	0	11
43	藥物監督管理局	4	4	0	0	0	1	1	10
44	退休基金會	2	5	0	1	0	1	1	10
45	澳門大學	5	2	1	0	0	1	1	10
46	澳門廣播電視股份有限公司	9	0	0	0	0	1	0	10
47	澳門自來水股份有限公司	9	1	0	0	0	0	0	10
48	招商投資促進局	4	2	2	0	0	2	0	10
49	澳門理工大學	6	0	2	0	0	1	0	9
50	警察總局	2	2	1	0	0	2	0	7
51	離島區社區服務諮詢委員會	0	4	0	0	0	2	0	6
52	地圖繪製暨地籍局	2	1	1	0	0	1	0	5
53	北區社區服務諮詢委員會	0	4	0	0	0	1	0	5
54	醫療專業委員會	2	1	0	1	0	0	0	4
55	統計暨普查局	4	0	0	0	0	0	0	4
56	澳門科學館股份有限公司	1	2	1	0	0	0	0	4
57	交通諮詢委員會	0	2	1	0	0	1	0	4
58	中區社區服務諮詢委員會	0	3	0	0	0	1	0	4
59	新聞局	2	0	1	0	0	0	0	3
60	政府總部事務局	1	1	0	0	0	0	0	2
61	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	1	0	1	0	0	0	0	2
62	司法援助委員會	0	1	0	0	0	1	0	2
63	印務局	0	1	0	0	0	0	1	2
64	懲教管理局	0	0	0	0	0	2	0	2
65	廉政專員辦公室	1	0	0	0	0	0	0	1
66	行政長官辦公室	1	0	0	0	0	0	0	1

序	部門 ¹	個案性質							總數
		投訴	建議	諮詢	感謝/表揚	取消案卷	綜合		
							涉及投訴	不涉及投訴	
67	社會協調常設委員會	0	0	0	0	0	1	0	1

¹ 一個個案可能轉介給多個部門。

3.4. 專責部門回覆個案公函統計

序	部門	個案數量	中心寄出公函數	30 日內回覆		超過 30 日回覆		未回覆-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
1	市政署	814	815	766	93.99%	48	5.89%	1	0.12%
2	交通事務局	624	619	188	30.37%	389	62.84%	42	6.79%
3	治安警察局	443	443	63	14.22%	190	42.89%	190	42.89%
4	衛生局	366	366	176	48.09%	115	31.42%	75	20.49%
5	土地工務局	255	248	184	74.19%	56	22.58%	8	3.23%
6	教育及青年發展局	148	148	123	83.11%	20	13.51%	5	3.38%
7	體育局	138	138	119	86.23%	16	11.59%	3	2.17%
8	身份證明局	130	130	105	80.77%	24	18.46%	1	0.77%
9	環境保護局	123	123	121	98.37%	1	0.81%	1	0.81%
10	勞工事務局	116	116	85	73.28%	1	0.86%	30	25.86%
11	地球物理氣象局	108	108	107	99.07%	1	0.93%	0	0.00%
12	房屋局	101	101	76	75.25%	24	23.76%	1	0.99%
13	公共建設局	88	88	59	67.05%	3	3.41%	26	29.55%
14	法務局	81	81	57	70.37%	1	1.23%	23	28.40%
15	財政局	80	80	79	98.75%	1	1.25%	0	0.00%
16	社會工作局	77	77	34	44.16%	16	20.78%	27	35.06%
17	消防局	76	76	73	96.05%	0	0.00%	3	3.95%
18	經濟及科技發展局	76	76	65	85.53%	2	2.63%	9	11.84%
19	文化局	73	74	68	91.89%	2	2.70%	4	5.41%
20	旅遊局	71	71	68	95.77%	0	0.00%	3	4.23%
21	澳門金融管理局	47	47	26	55.32%	9	19.15%	12	25.53%
22	澳門電力股份有限公司	47	47	30	63.83%	12	25.53%	5	10.64%
23	社會保障基金	45	45	40	88.89%	1	2.22%	4	8.89%
24	澳門輕軌股份有限公司	43	43	30	69.77%	13	30.23%	0	0.00%
25	郵電局	42	42	39	92.86%	0	0.00%	3	7.14%
26	行政公職局	37	38	33	86.84%	3	7.89%	2	5.26%

序	部門	個案數量	中心寄出公函數	30 日內回覆		超過 30 日回覆		未回覆-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
27	中華人民共和國澳門特別行政區海關	37	37	29	78.38%	8	21.62%	0	0.00%
28	樓宇滲漏水聯合處理中心	32	32	28	87.50%	2	6.25%	2	6.25%
29	消費者委員會	24	24	22	91.67%	2	8.33%	0	0.00%
30	澳門保安部隊事務局	22	22	21	95.45%	0	0.00%	1	4.55%
31	民航局	21	21	20	95.24%	1	4.76%	0	0.00%
32	博彩監察協調局	19	19	15	78.95%	4	21.05%	0	0.00%
33	個人資料保護局	17	17	17	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
34	司法警察局	16	16	10	62.50%	1	6.25%	5	31.25%
35	海事及水務局	14	14	8	57.14%	5	35.71%	1	7.14%
36	離島醫療綜合體北京協和醫院澳門醫學中心	13	13	11	84.62%	2	15.38%	0	0.00%
37	澳門旅遊大學	12	12	12	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
38	澳門基金會	11	11	10	90.91%	0	0.00%	1	9.09%
39	文化發展基金	11	11	10	90.91%	0	0.00%	1	9.09%
40	政策研究和區域發展局	11	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
41	人才發展委員會	11	11	6	54.55%	1	9.09%	4	36.36%
42	招商投資促進局	10	10	8	80.00%	0	0.00%	2	20.00%
43	藥物监督管理局	10	10	7	70.00%	1	10.00%	2	20.00%
44	退休基金會	10	10	9	90.00%	0	0.00%	1	10.00%
45	澳門自來水股份有限公司	10	10	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
46	澳門大學	10	10	9	90.00%	0	0.00%	1	10.00%
47	澳門廣播電視股份有限公司	10	10	9	90.00%	1	10.00%	0	0.00%
48	澳門理工大學	9	9	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%
49	警察總局	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
50	離島區社區服務諮詢委員會	6	6	5	83.33%	0	0.00%	1	16.67%
51	地圖繪製暨地籍局	5	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	北區社區服務諮詢委員會	5	5	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%
53	統計暨普查局	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
54	醫療專業委員會	4	4	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%

序	部門	個案數量	中心寄出公函數	30 日內回覆		超過 30 日回覆		未回覆-至截數日寄出已超過 30 日	
				數量	佔%	數量	佔%	數量	佔%
55	澳門科學館股份有限公司	4	4	2	50.00%	1	25.00%	1	25.00%
56	交通諮詢委員會	4	4	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%
57	中區社區服務諮詢委員會	4	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
58	澳門都市更新股份有限公司	11	4	1	25.00%	3	75.00%	0	0.00%
59	新聞局	3	3	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%
60	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
61	司法援助委員會	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
62	政府總部事務局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
63	印務局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
64	懲教管理局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
65	廉政專員辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
66	行政長官辦公室	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
67	社會協調常設委員會	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

3.5. 各類性質個案的回覆情況

個案性質		30 日內回覆	超過 30 日回覆	未回覆 - 至截數日寄出已超過 30 日 ¹	小計
投訴		1,716	520	140	2,376
建議		543	165	237	945
諮詢		308	92	12	412
感謝/表揚		8	1	35	44
取消案卷		0	0	4	4
綜合	涉及投訴	527	193	70	790
	不涉及投訴	47	14	11	72
寄出公函總數		3,149	985	509	4,643
所佔百分比		67.82%	21.21%	10.96%	100.00%

¹ 部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。