

政府資訊中心

2025 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		---	15,798	---	31.11%
書面 (信函、電郵、傳真)			2,270		4.47%
一戶通 APP			4,416		8.70%
商社通 APP			96		0.19%
電話	與接待員通話	13,065	28,202	46.33%	55.54%
	電話錄音留言	5,463		19.37%	
	政府部門聯絡資料 語音查詢服務	6,487		23.00%	
	選舉熱線	1,327		4.71%	
	選舉留言	1,860		6.60%	
總計		50,782	50,782	100.00%	100.00%

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	46,466	3,491	1,133	51,090
百分比	90.95%	6.83%	2.22%	100.00%

1.3. 與去年（2024 年）服務途徑及服務項目的比較

服務途徑及項目		2024 年	2025 年	變動數量	變動率
服務途徑	接待櫃檯	15,200	15,798	+598	+3.93%
	書面	1,884	2,270	+386	+20.49%
	一戶通 APP	3,358	4,416	+1,058	+31.51%
	商社通 APP	84	96	+12	+14.29%
	電話及互動式語音回應系統 (8866 8866 電話熱線)	28,912	28,202	-710	-2.46%
	接待總數	49,438	50,782	+1,344	+2.72%
服務途徑及項目		2024 年	2025 年	變動數量	變動率
服務項目	查詢政府資訊服務	46,066	46,466	+400	+0.87%
	政府部門投訴和 建議轉介服務	3,227	3,491	+264	+8.18%
	其他	1,212	1,133	-79	-6.52%
	總數	50,505	51,090	585	1.16%

1.4. 與去年（2024 年）服務承諾執行情況的比較

服務項目	服務質量指標	2024 年	2025 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	98.70%	98.62%	90.00%	-0.08%
	2 個工作天內以電話回覆市民透過電話留言作出的查詢	99.92%	99.94%	98.00%	0.02%
	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	99.68%	100.00%		0.32%
	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	99.01%	99.85%		0.84%
	4 個工作天內回覆市民透過一戶通作出的查詢 ¹	100.00%	99.94%		-0.06%
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	99.97%	100.00%		98.00%
	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	99.97%	100.00%	0.03%	
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。					

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	4.31	86.20%
2	個案轉介服務滿意度	4.57	91.36%
3	即時服務滿意度	4.72	94.36%
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% 2025 年度顧客滿意度達標率為 90.20% 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. 新知識庫中首十項最多人查詢的資訊

序	事項	查詢次數	部門
1	澳門公共服務一戶通（個人）	401	行政公職局
2	2025 現金分享	395	涉及多部門
3	澳門公共服務一戶通（實體）	397	行政公職局
4	法律查詢（法務局）	353	法務局
5	居民身份證	237	身份證明局
6	繕立公證 書-確認繼承人資格公證書	217	法務局
7	樓宇買賣及贈予的相關手續 及稅項	104	法務局 財政局
8	澳門長者福利資訊	89	涉及多部門
9	親人離逝相關手續	71	涉及多部門
10	自然人選民登記-登記手續	63	行政公職局

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	2,913	1,617	763	188	22	0	306	17
重開	470	299	50	20	5	2	87	7
跟進	108	71	6	7	1	8	15	0
總計	3,491	1,987	819	215	28	10	408	24

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	交通及運輸	448	308	39	1	1	797
2	公共行政	464	201	110	12	2	789
3	城市基礎建設	263	174	29	0	0	466
4	公共衛生	321	67	15	0	0	403
5	社會保障、服務及福利	152	133	14	0	2	301

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	531	165	35	3	2	115	2	853
2	交通事務局	223	209	27	1	1	112	11	584
3	治安警察局	278	69	14	1	0	56	1	419
4	衛生局	207	69	24	7	0	61	2	370
5	土地工務局	233	34	14	0	1	32	0	314
6	財政局	101	80	10	0	0	31	0	222
7	消防局	118	6	6	0	2	10	0	142
8	社會工作局	71	33	6	1	0	19	0	130
9	環境保護局	84	24	3	2	0	11	1	125
10	教育及青年發展局	59	39	5	1	1	14	1	120
11	體育局	61	33	4	2	0	15	0	115
12	房屋局	56	13	8	0	0	19	0	96
13	文化局	47	26	8	2	0	11	2	96
14	勞工事務局	46	25	6	0	2	14	0	93
15	社會保障基金	30	34	2	1	2	16	2	87
16	地球物理氣象局	64	6	0	0	0	2	0	72
17	公共建設局	27	21	8	1	0	11	3	71
18	法務局	36	19	2	2	1	10	1	71
19	旅遊局	38	15	5	0	0	7	0	65
20	經濟及科技發展局	17	29	7	0	0	6	0	59
21	樓宇滲漏水聯合處理中心	48	0	0	0	1	2	0	51
22	身份證明局	23	13	4	2	0	5	1	48
23	澳門輕軌股份有限公司	27	12	0	0	0	7	2	48
24	澳門電力股份有限公司	28	10	0	0	0	7	2	47
25	中華人民共和國 澳門特別行政區海關	26	11	3	1	0	5	0	46
26	行政公職局	2	5	32	0	0	3	1	43
27	澳門金融管理局	15	11	0	0	0	9	2	37
28	郵電局	22	6	3	0	0	5	0	36
29	海事及水務局	18	9	2	0	0	0	0	29
30	離島區社區服務 諮詢委員會	9	10	0	0	0	3	2	24
31	博彩監察協調局	4	15	1	0	0	2	0	22
32	北區社區服務諮詢委員會	4	11	3	0	0	2	2	22

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	
33	澳門保安部隊事務局	7	11	1	0	0	3	0	22
34	個人資料保護局	10	0	0	0	1	5	0	16
35	政策研究和區域發展局	0	16	0	0	0	0	0	16
36	消費者委員會	13	1	1	0	0	1	0	16
37	中區社區服務諮詢委員會	4	12	0	0	0	0	0	16
38	澳門大學	6	4	0	0	0	3	0	13
39	招商投資促進局	3	5	2	0	0	1	0	11
40	司法警察局	2	6	1	0	0	2	0	11
41	第十五屆全國運動會及全國第十二屆殘疾人運動會暨第九屆特殊奧林匹克運動會澳門賽區籌備辦公室	4	5	1	0	0	1	0	11
42	警察總局	2	6	1	0	0	2	0	11
43	澳門都市更新股份有限公司	5	4	1	0	0	0	0	10
44	澳門自來水股份有限公司	8	1	0	0	0	0	0	9
45	澳門理工大學	7	2	0	0	0	0	0	9
46	交通諮詢委員會	3	3	0	0	0	2	0	8
47	新聞局	3	2	2	0	0	0	0	7
48	民航局	6	0	0	0	0	1	0	7
49	澳門基金會	5	1	0	1	0	0	0	7
50	澳門廣播電視股份有限公司	4	2	0	0	0	1	0	7
51	文化發展基金	3	3	1	0	0	0	0	7
52	離島醫療綜合體北京協和醫院澳門醫學中心	3	0	0	0	0	3	0	6
53	澳門旅遊大學	3	1	0	0	0	0	0	4
54	藥物監督管理局	1	1	0	0	0	2	0	4
55	統計暨普查局	2	0	0	0	0	1	0	3
56	退休基金會	0	3	0	0	0	0	0	3
57	政府總部事務局	2	0	0	1	0	0	0	3
58	醫療專業委員會	0	1	2	0	0	0	0	3
59	人才發展委員會	0	2	0	0	0	0	0	2
60	懲教管理局	2	0	0	0	0	0	0	2
61	澳門科學館股份有限公司	0	1	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	
62	澳門特別行政區保安部隊 及保安部門紀律 監察委員會	0	0	0	1	0	0	0	1
63	交通高等委員會	1	0	0	0	0	0	0	1
64	地圖繪製暨地籍局	0	0	1	0	0	0	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	853	854	808	94.61%	46	5.39%	0	0.00%
2	交通事務局	584	570	271	47.54%	286	50.18%	13	2.28%
3	治安警察局	419	419	94	22.43%	143	34.13%	182	43.44%
4	衛生局	370	370	166	44.86%	122	32.97%	82	22.16%
5	土地工務局	314	318	204	64.15%	93	29.25%	21	6.60%
6	財政局	222	176	174	98.85%	2	1.15%	0	0.00%
7	消防局	142	142	136	95.77%	2	1.41%	4	2.82%
8	社會工作局	130	115	37	32.18%	35	30.43%	43	37.39%
9	環境保護局	125	119	117	98.32%	0	0.00%	2	1.68%
10	教育及青年發展局	120	120	97	80.83%	14	11.67%	9	7.50%
11	體育局	115	115	71	61.74%	40	34.78%	4	3.48%
12	文化局	96	97	80	82.47%	16	16.49%	1	1.03%
13	房屋局	96	96	77	80.21%	19	19.79%	0	0.00%
14	勞工事務局	93	93	49	52.69%	1	1.08%	43	46.24%
15	社會保障基金	87	87	77	88.51%	5	5.75%	5	5.75%
16	地球物理氣象局	72	72	72	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
17	公共建設局	71	71	41	57.75%	7	9.86%	23	32.39%
18	法務局	71	71	49	69.01%	1	1.41%	21	29.58%
19	旅遊局	65	65	63	96.92%	1	1.54%	1	1.54%
20	經濟及科技發展局	59	59	40	67.80%	7	11.86%	12	20.34%
21	樓宇滲漏水聯合	51	51	46	90.20%	3	5.88%	2	3.92%

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%
	處理中心								
22	澳門輕軌股份有限公司	48	49	34	69.39%	12	24.49%	3	6.12%
23	身份證明局	48	48	41	85.42%	5	10.42%	2	4.17%
24	澳門電力股份有限公司	47	47	18	38.30%	22	46.81%	7	14.89%
25	中華人民共和國 澳門特別行政區海關	46	46	40	86.96%	6	13.04%	0	0.00%
26	行政公職局	43	49	41	83.67%	5	10.20%	3	6.12%
27	澳門金融管理局	37	37	26	70.27%	4	10.81%	7	18.92%
28	郵電局	36	36	34	94.44%	1	2.78%	1	2.78%
29	海事及水務局	29	29	23	79.31%	4	13.79%	2	6.90%
30	離島區社區服務 諮詢委員會	24	24	9	37.50%	4	16.67%	11	45.83%
31	博彩監察協調局	22	22	5	22.73%	17	77.27%	0	0.00%
32	北區社區服務 諮詢委員會	22	22	10	45.45%	0	0.00%	12	54.55%
33	澳門保安部隊事務局	22	22	21	95.45%	0	0.00%	1	4.55%
34	個人資料保護局	16	16	14	87.50%	0	0.00%	2	12.50%
35	政策研究和區域發展局	16	16	8	50.00%	0	0.00%	8	50.00%
36	消費者委員會	16	16	12	75.00%	4	25.00%	0	0.00%
37	中區社區服務 諮詢委員會	16	16	6	37.50%	0	0.00%	10	62.50%
38	澳門大學	13	13	11	84.62%	1	7.69%	1	7.69%
39	招商投資促進局	11	11	5	45.45%	2	18.18%	4	36.36%
40	司法警察局	11	11	5	45.45%	4	36.36%	2	18.18%
41	第十五屆全國運動會及 全國第十二屆殘疾人運 動會暨第九屆特殊奧林 匹克運動會澳門賽區籌 備辦公室	11	11	8	72.73%	0	0.00%	3	27.27%
42	警察總局	11	11	10	90.91%	1	9.09%	0	0.00%
43	澳門都市更新股份 有限公司	10	10	7	70.00%	3	30.00%	0	0.00%
44	澳門自來水股份 有限公司	9	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
45	澳門理工大學	9	9	3	33.33%	4	44.44%	2	22.22%

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%
46	交通諮詢委員會	8	8	0	0.00%	0	0.00%	8	100.00%
47	澳門基金會	7	8	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
48	新聞局	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
49	民航局	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
50	澳門廣播電視股份有限公司	7	7	5	71.43%	1	14.29%	1	14.29%
51	文化發展基金	7	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
52	離島醫療綜合體北京協和醫院澳門醫學中心	6	6	5	83.33%	1	16.67%	0	0.00%
53	澳門旅遊大學	4	4	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%
54	藥物监督管理局	4	4	3	75.00%	0	0.00%	1	25.00%
55	統計暨普查局	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
56	退休基金會	3	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
57	政府總部事務局	3	3	2	66.67%	0	0.00%	1	33.33%
58	醫療專業委員會	3	3	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%
59	人才發展委員會	2	2	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
60	懲教管理局	2	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
61	澳門科學館股份有限公司	1	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
62	澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
63	交通高等委員會	1	1	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
64	地圖繪製暨地籍局	1	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
總計		4,805	4,738	3,227	68.11%	949	20.03%	562	11.86%

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		1,903	555	169	2,627
建議		641	176	299	1,116
諮詢		213	40	8	261
感謝/表揚		9	0	21	30
取消案卷		3	0	11	14
綜合	涉及投訴	430	170	52	652
	不涉及投訴	28	8	2	38
寄出公函總數		3,227	949	562	4,738
所佔百分比		68.11%	20.03%	11.86%	100.00%
¹ 部門未回覆的情況，通常屬於匿名個案。					