



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2014 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
人員	0	0	3	10	5	16	0	0	0
器材及設施	11	6	5	5	2	10	0	0	0
環境	0	3	1	2	0	4	0	0	0
程序手續	1	2	5	3	0	2	3	0	0
其他	0	0	18	0	0	69	0	0	0
合計	12	11	32	20	7	101	3	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及其他範疇。而本局已採取了以下的改善措施:

1. 有關「論區行賞」蓋章活動，本局已要求提供服務單位的人員以禮待人及接受市民建議；於蓋章櫃台設置遮光布及配備電風扇，改善活動環境及服務質素。
2. 對於本局人員之投訴，相關職務主管及上級已就事件作出內部跟進及調查，並會以此案例作為日後改善人員服務質素的提醒，繼續加強人員培訓。
3. 當投訴涉及外判公司的工作人員，本局已即時瞭解情況，並向外判公司反映，作即時調配。
4. 對於建議本局 12 樓接待處應加設英文指示牌一事，相關部門經商討後，已在原有的中葡文指示牌加設英文。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進:

1. 關於「萬聖節巡遊」及「澳門喪屍行活動」，本局摘錄市民意見並聯絡主辦單位要求在活動中不可加入任何助長黑暗、暴力、血腥及恐怖的元素。
2. 對於其他有關旅遊景點交通配套的建議，本局交由專責部門跟進和研究，以便日後訂定和策劃相關工作時作參考之用。