



2015年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議				投訴				異議			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
人員	0	0	3	1	10	5	16	7	0	0	0	0
器材及設施	11	6	5	6	5	2	10	2	0	0	0	0
環境	0	3	1	3	2	0	4	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	5	2	3	0	2	2	3	0	0	0
其他	0	0	18	28	0	0	69	6	0	0	0	1
合計	12	11	32	40	20	7	101	17	3	0	0	1

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及人員和其他範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 對於旅遊局人員之投訴，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。
2. 當投訴涉及外判公司的工作人員，旅遊局亦會即時瞭解情況，向外判公司反映，作即時調配。
3. 對於旅遊局設施方面的建議或投訴，也立即作出瞭解、分析及跟進。
 - 3.1 對於建議把旅遊局網站文字和圖像調大，相關部門已作出適當調整。
 - 3.2 在大堂街之旅遊局車位被非旅遊局車輛停泊一事，經瞭解後已入信相關部門把車位開放予公眾使用。

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「澳門購物節」中小企聖誕櫥窗美化活動，旅遊局摘錄相關意見並聯絡主辦單位日後如舉辦同類活動時要清楚列明參加細則，在活動期間加強巡查，並需小心處理申請文件。
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。