



澳門特別行政區政府
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
 Direcção dos Serviços de Turismo

2016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	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
人員	0	0	3	1	0	10	5	16	7	7	0	0	0	0	0
器材 及 設施	11	6	5	6	26	5	2	10	2	2	0	0	0	0	0
環境	0	3	1	3	0	2	0	4	0	2	0	0	0	0	0
程序手續	1	2	5	2	0	3	0	2	2	0	3	0	0	0	0
其他	0	0	18	28	33	0	0	69	6	12	0	0	0	1	1
合計	12	11	32	40	59	20	7	101	17	23	3	0	0	1	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：

- 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，不斷持續提醒人員改善服務質素，加強人員培訓。
- 當投訴涉及外判公司的工作人員或實習學生時，旅遊局亦會即時瞭解情況，向外判公司或所屬院校反映，作即時調配。
- 關於涉及“其他”範疇，多數與旅遊局舉辦或協辦之活動有關，會立即作出瞭解、分析及跟進。
 - 對於建議優化旅遊局網站牌照搜尋功能一事，相關部門已作出調整。
 - 對於旅遊局舉辦或協辦之活動，如三輪車體驗之旅、農曆新年花車巡遊、澳遊奪寶微信遊戲及澳門國際電影節等等，馬上就事件深入瞭解、分析及跟進，作為日後舉辦類似活動作參考之用。

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：

- 對於其他有關旅遊景點交通配套、推行社區經濟政策、活化優化舊區、對未來旅遊的建議，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。