



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

2017年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議				投訴				異議			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
人員	3	1	0	0	16	7	7	8	0	0	0	0
器材及設施	5	6	26	6	10	2	2	0	0	0	0	0
環境	1	3	0	1	4	0	2	0	0	0	0	0
程序手續	5	2	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0
其他	18	28	33	27	69	6	12	19	0	1	1	0
合計	32	40	59	34	101	17	23	28	0	1	1	0

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，由於被投訴的人員多為前線工作，故有必要加強對前線人員的培訓、與客人溝通技巧及改善服務質素。
- 對於向旅遊局投訴，要求把獲多利14樓的走廊、電梯以及公共地方還原一事，本局已即時跟進。
- 關於涉及“其他”範疇，大多與旅遊局舉辦或協辦之活動有關，已即時作出瞭解、分析及跟進：
 - 對於旅遊局舉辦或協辦之活動，如三輪車體驗之旅、美食節、農曆新年花車巡遊、購物節、光影節等等，旅遊局即時瞭解情況、分析及跟進，與主辦方協調清楚，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，本局亦已進行以下的跟進：

- 關於旅遊局網頁的建議，如非本局可直接跟進的個案，已致信函到專責部門作反映。
- 對於其他有關旅遊景點的新設置、推行社區經濟政策、活化優化舊區、對未來旅遊的發展等建議，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。