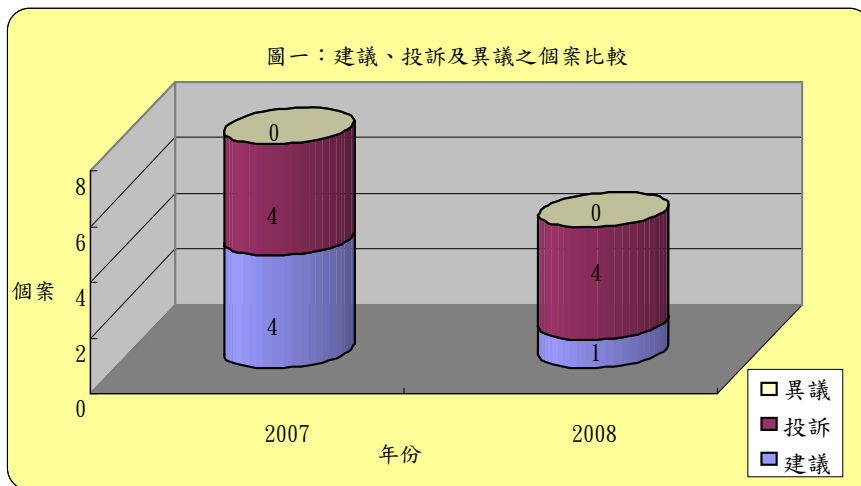


澳門特別行政區政府旅遊局 建議、投訴及異議之統計資料分析



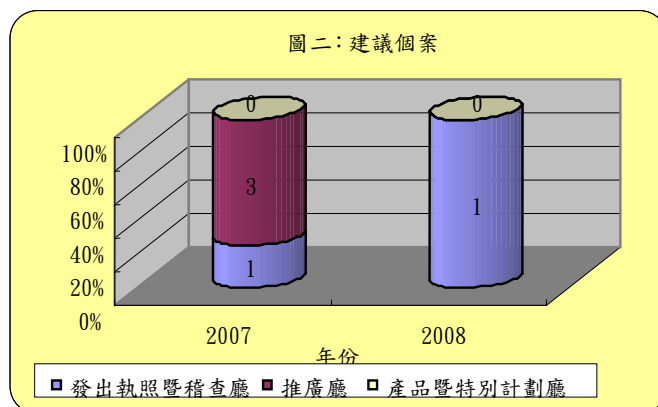
1. 個案統計：

旅遊局於 2008 年共接獲 5 宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括 1 宗建議及 4 宗投訴，與 2007 年度之 8 宗個案比較，整體下降了 37.5%。



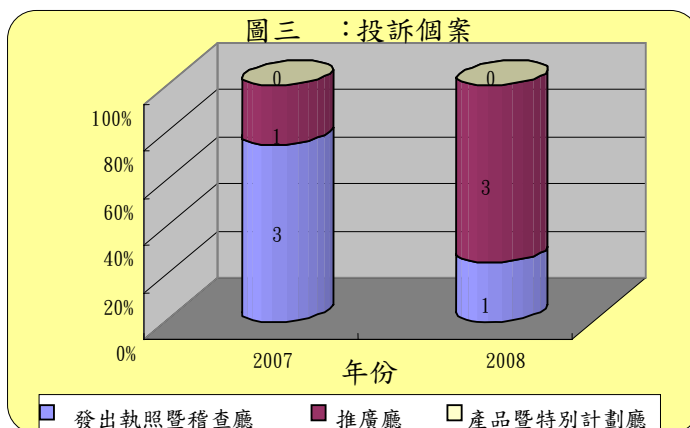
2. 建議個案

旅遊局於 2008 年只接獲一宗建議個案，接獲之部門是發出執照暨稽查廳，總數較 2007 年減少了 3 宗(75%)。



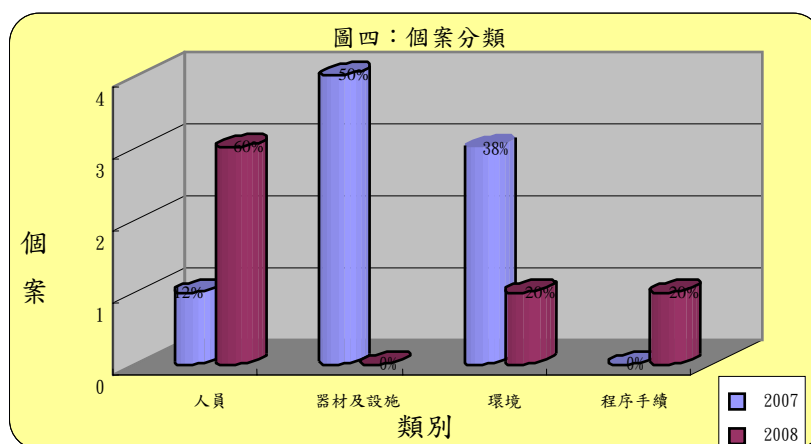
3. 投訴個案

2008 年旅遊局轄下之發出執照暨稽查廳及推廣廳共接獲 4 宗投訴個案，當中發出執照暨稽查廳接獲 1 宗個案 (25%)，而推廣廳共接獲 3 宗個案 (75%)；2008 年所接獲之投訴個案總數與去年相同，但轄下之部門所接獲的投訴個案略有不同，發出執照暨稽查廳所接獲的投訴個案較去年減少 2 宗，而推廣廳則較去年增加了 2 宗投訴個案。

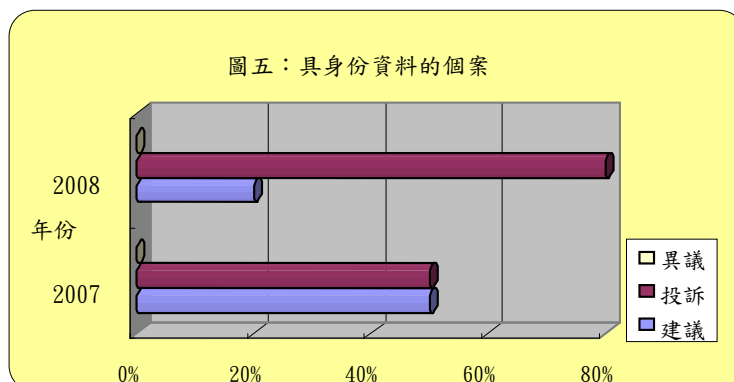


4. 個案分類

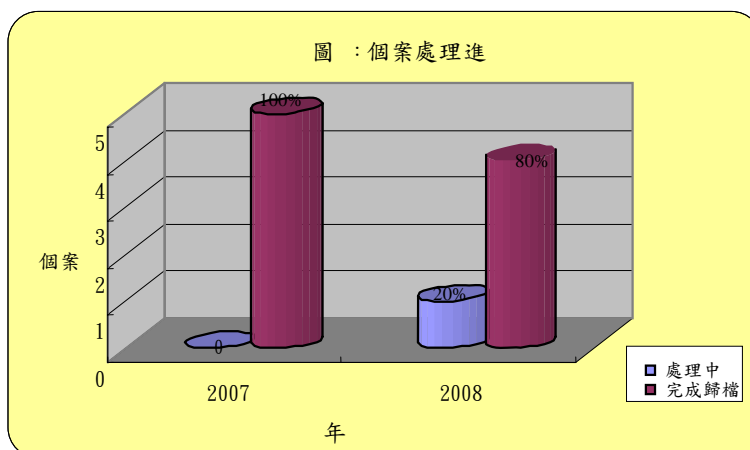
個案主要分為四類，包括：人員、器材及設施、環境和程序手續；其分佈如下：人員佔 60%、環境佔 20%，程序手續佔 20%，而器材及設施並沒有錄得任何紀錄。與 2007 年比較，人員及程序手續的個案數字均錄得增長，分別增加 2 宗及 1 宗，在整體比例中，分別增加了 48%及 20%；而有關器材及設施和環境的個案與去年相比皆下降，分別為 4 宗及 2 宗，在整體比例中，分別下降了 50%及 18%。



旅遊局於 2008 年所接收的個案全屬具身份資料的個案，當中 20%屬建議個案及 80%屬投訴個案。



在 2008 年內所處理的個案之進度上，80%的個案皆能於法定處理時限內(45 天)完成及歸檔，較去年下降了 20%；而 20%的個案現正處理中(未過 45 天的期限)。



5. 綜合分析：

綜合旅遊局於 2008 年所接收的投訴，導致有關投訴的主要原因如下：

1. 人員

- 提供的資料不足
- 人員態度欠佳
- 溝通不足

2. 程序手續

- 領取牌照等候時間長

6. 結論：

綜上所述，旅遊局於 2008 年所接獲之投訴個案與去年相同，對於公眾的投訴，旅遊局會即時作出了解及跟進。

旅遊局定期檢討所提供服務的程序，並按需要而作出改善，同時，本局亦會於旅遊局網頁內公佈各項手續指南，使公眾更清晰旅遊局所提供之服務；此外，本局會提供更多的持續培訓項目，藉以提高工作人員的服務質素。

有關公眾對旅遊局所提出的建議，本局會認真研究建議的可行性，並在制定政策時參考有關建議。