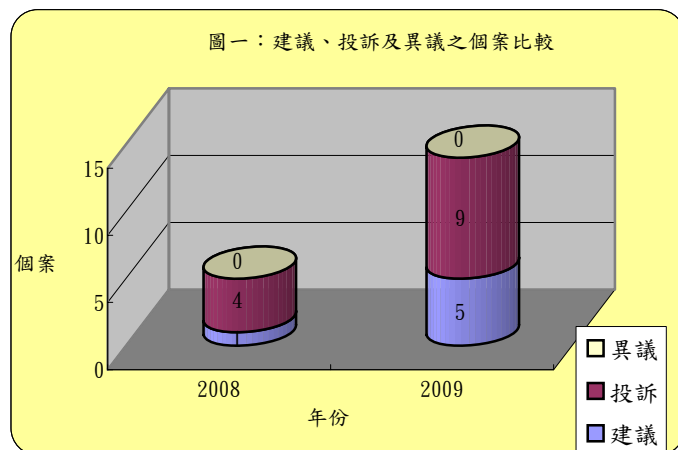


澳門特別行政區政府旅遊局 建議、投訴及異議之統計資料分析

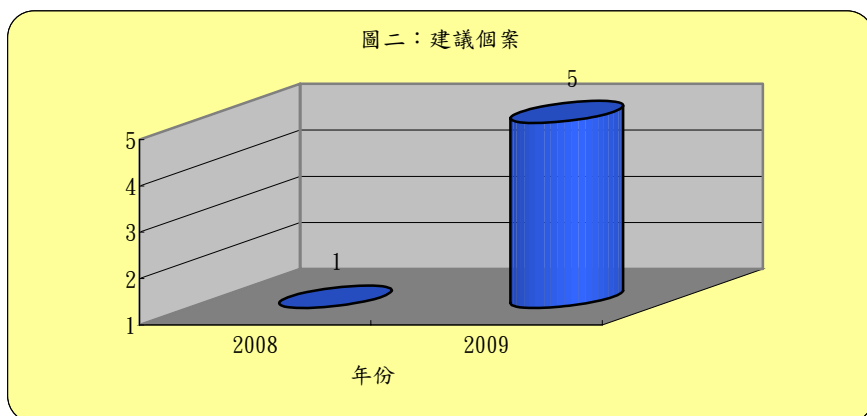


1. 個案統計：

旅遊局於2009年共接獲14宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括5宗建議及9宗投訴，與2008年度之5宗個案比較，整體上升了180%。



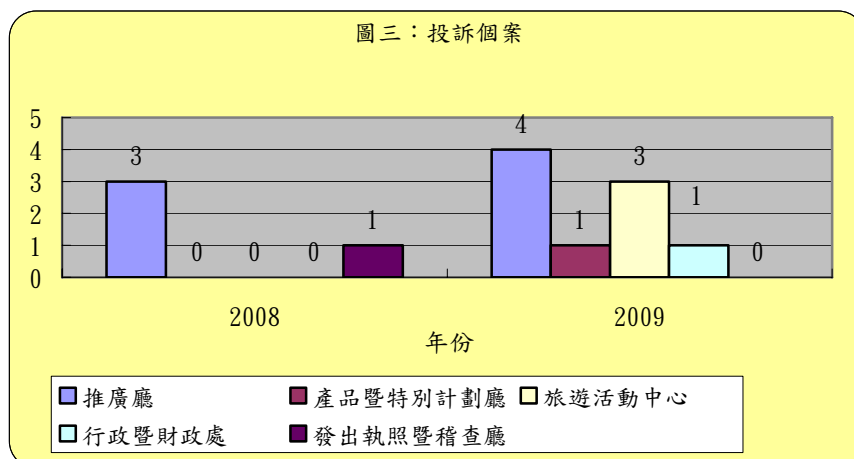
2. 建議個案



旅遊局於2009年接獲5宗建議個案，接獲之部門都是屬於推廣廳，總數較2008年增加了4宗。

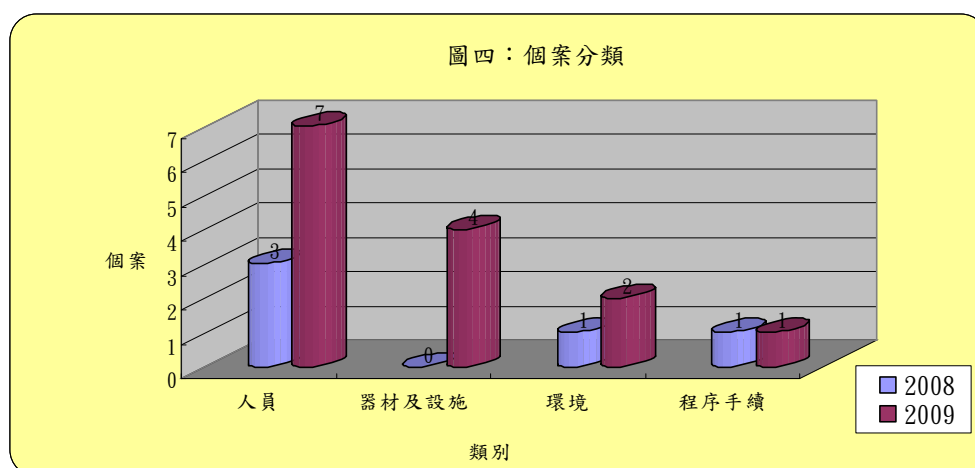
3. 投訴個案

2009年旅遊局轄下之推廣廳、產品暨特別計劃廳、旅遊活動中心及行政暨財政處共接獲9宗投訴個案，當中推廣廳接獲4宗個案，產品暨特別計劃廳共接獲1宗個案，旅遊活動中心共接獲3宗個案，行政暨財政處共接獲1宗個案；2009年所接獲之投訴個案總數與去年比對有所上升，當中產品暨特別計劃廳、旅遊活動中心及行政暨財政處均為新增的個案來源。



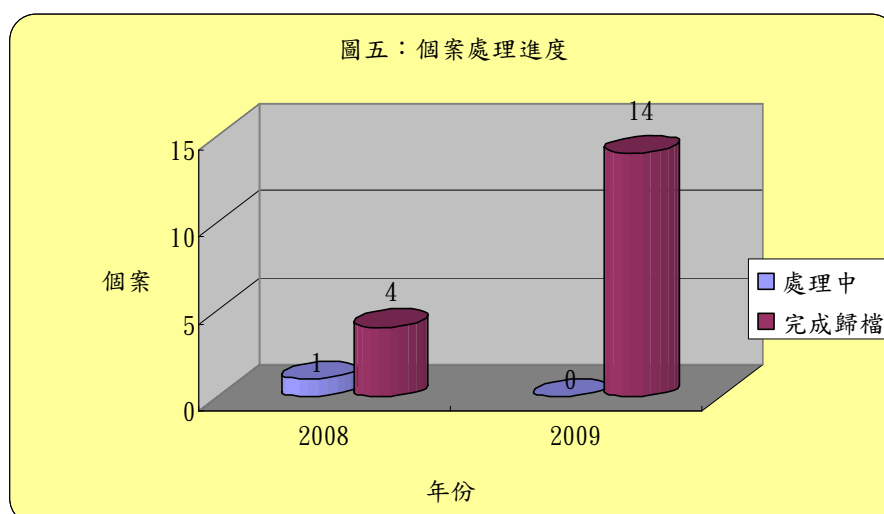
4. 個案分類

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 50%、器材及設施佔 28.6%、環境佔 14.3%，而程序手續佔 7.1%。與 2008 年比較，前三個分類的個案數字均錄得增長，分別增加 4 宗、4 宗和 1 宗，而程序手續則保持沒有變動。



旅遊局於 2009 年所接收的個案中，具身份資料的個案為 12 宗。匿名的個案為 2 宗，分別 1 宗為投訴個案和 1 宗為建議個案。

在 2009 年內所處理的個案之進度上，當中 13 宗(92.8%)的個案皆能於法定處理時限內(45 天)完成及歸檔，較去年提升了 12.8%；而餘下的 1 宗個案(7.1%)則超過 45 天的期限完成並歸檔。2009 年所有個案的處理均能完成及歸檔。



5. 綜合分析：

綜合旅遊局於 2009 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. 器材及設施

- 提供的地圖資料不符

3. 環境

- 冷氣不足

4. 程序手續

- 審批程序

6. 改善措施

旅遊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，更好地服務市民和旅客；對於有關本局提供的地圖資料不符的問題，本局亦即時作出核對，證實沒有這問題的存在，本局所提供的地圖資料是正確的。至於有關冷氣不足的問題，本局已就有關問題作出修理，確保室內空氣流通；此外，本局亦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及時公佈各項手續指南，使公眾更清晰旅遊局所提供之服務。

7. 結論：

綜上所述，旅遊局於 2009 年所接獲之投訴與建議個案比對去年有所上升，對於公眾的投訴與建議，旅遊局會即時作出了解及跟進，這點亦可反映在 2009 年度有超過九成個案按時完成來得以證實。

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，並在制定各項工作時作為參考之用。