

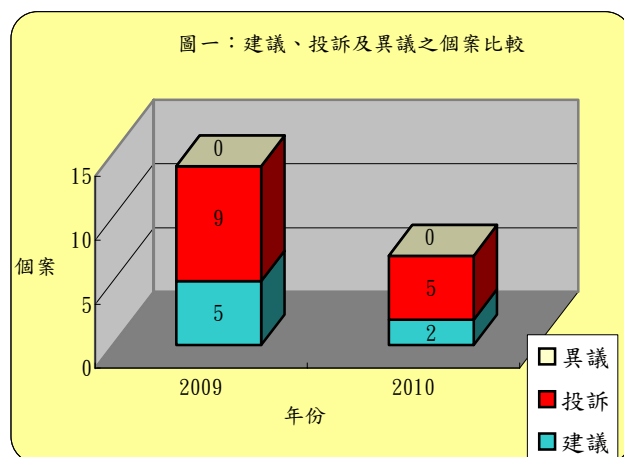


澳門特別行政區政府旅遊局 建議、投訴及異議之統計資料分析

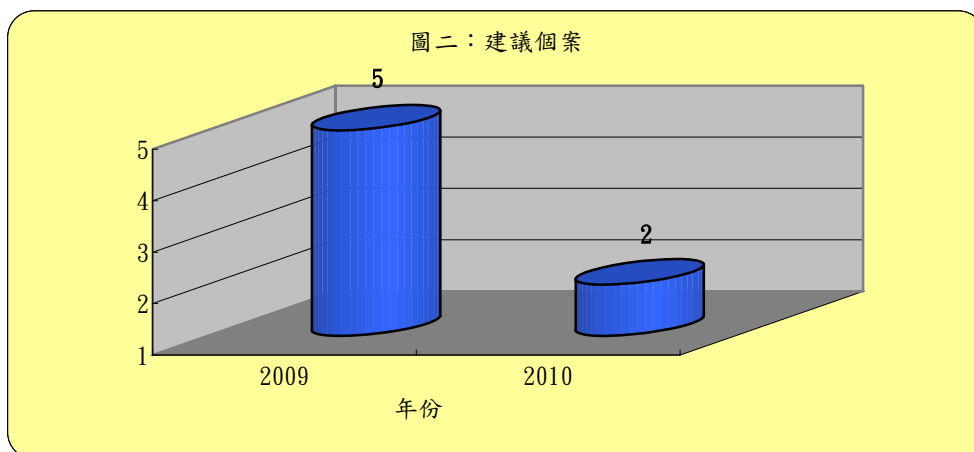


1. 個案統計：

旅遊局於 2010 年共接獲 7 宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括 2 宗建議及 5 宗投訴，與 2009 年度之 14 宗個案比較，整體下降了 50%。

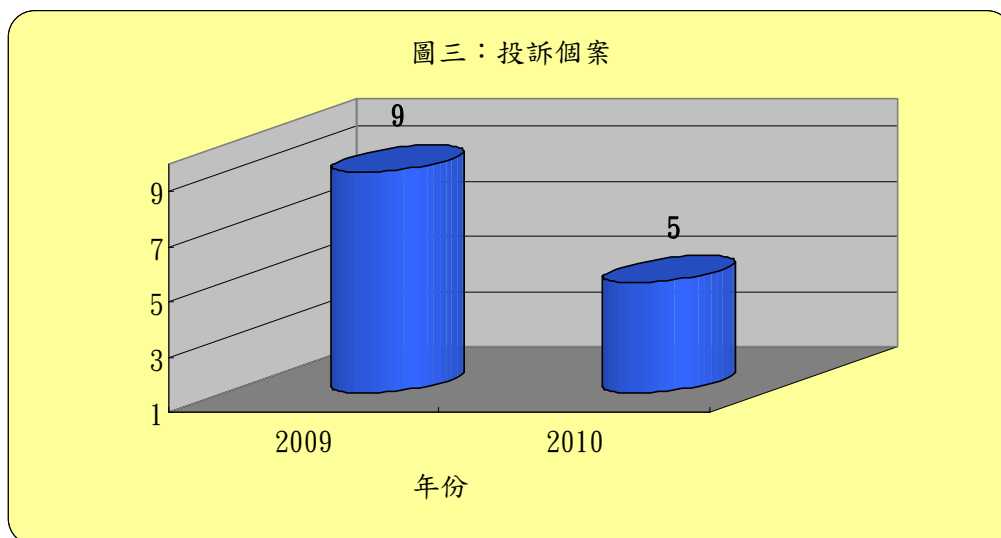


2. 建議個案



旅遊局於 2010 年接獲 2 宗建議個案，總數較 2009 年減少了 3 宗。

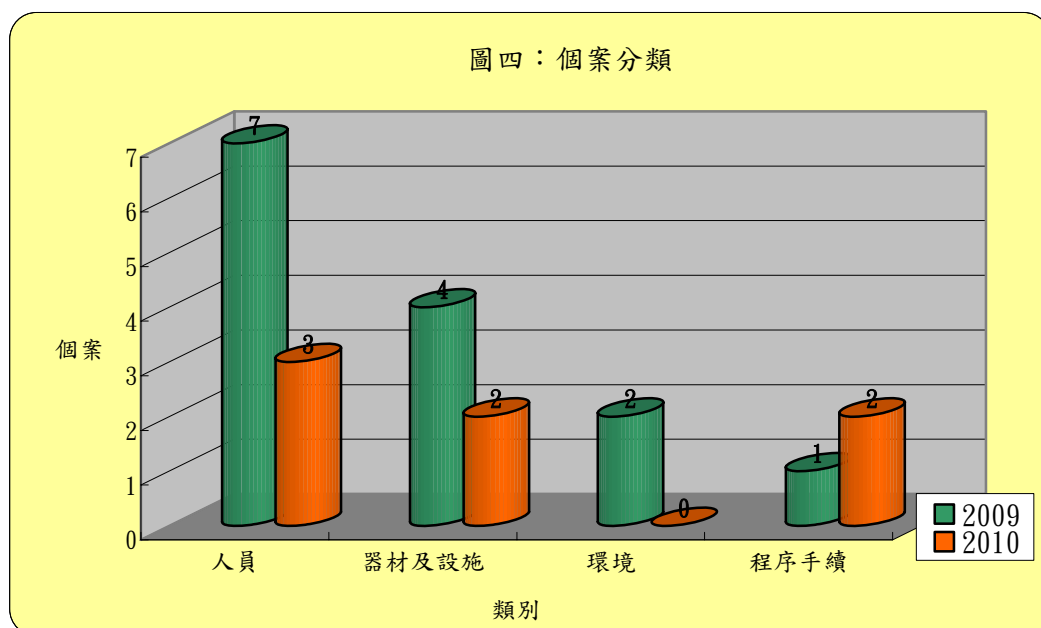
3. 投訴個案



旅遊局於 2010 年接獲 5 宗投訴個案，總數較 2009 年減少了 4 宗。

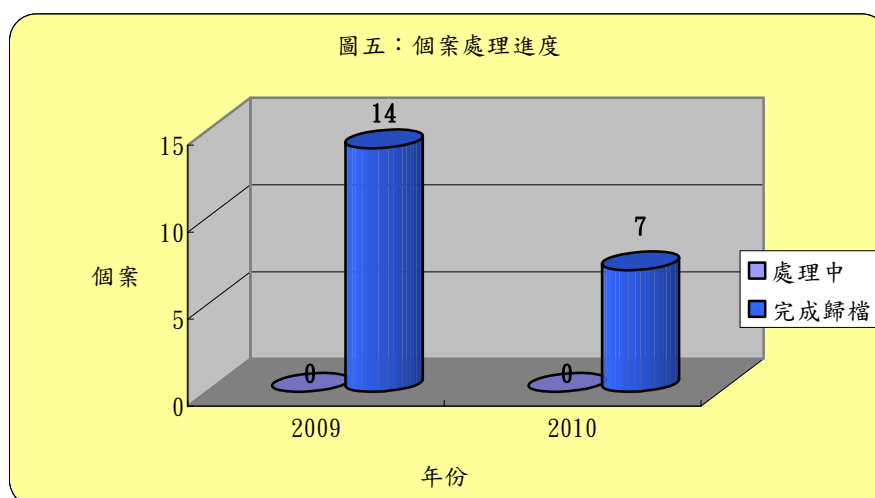
4. 個案分類

個案主要分為三類，包括：人員、器材及設施、程序手續；其分佈如下：人員佔 42.8%、器材及設施佔 28.6%，而程序手續佔 28.6%。與 2009 年比較，人員、器材及設施、環境三個分類的個案數字均錄得下降，分別減少 4 宗、2 宗和 2 宗，而程序手續則增加了 1 宗。



旅遊局於 2010 年所接收的個案中，具身份資料的個案為 6 宗，而匿名的個案則為 1 宗。

在 2010 年內處理個案之進度情況，全部 7 宗(100%)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 7.2%。



5. 綜合分析：

綜合旅遊局於 2010 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
- 溝通不足

2. 器材及設施

- 接待櫃台空間不足

3. 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，不斷提升工作人員的服務質素，更好地為市民和旅客服務。隨著大眾對本局的服務要求日漸提升，在配合特區政府的同時，本局將於政府綜合服務大樓內增設一站式服務櫃台，有助提升對外服務的硬件條件。另外，本局持續定期檢討所有提供服務的程序，按需要作出改善，同時，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及資訊。

7. 結論：

綜上所述，旅遊局於 2010 年所接獲之投訴與建議個案比對去年大幅下降(降幅為 50%)。對於公眾的投訴與建議，旅遊局會即時作出了解及跟進，這點可反映於 2010 年度內所有個案均按時完成來得以證實。

有關公眾對旅遊局所提出的建議，本局都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。