

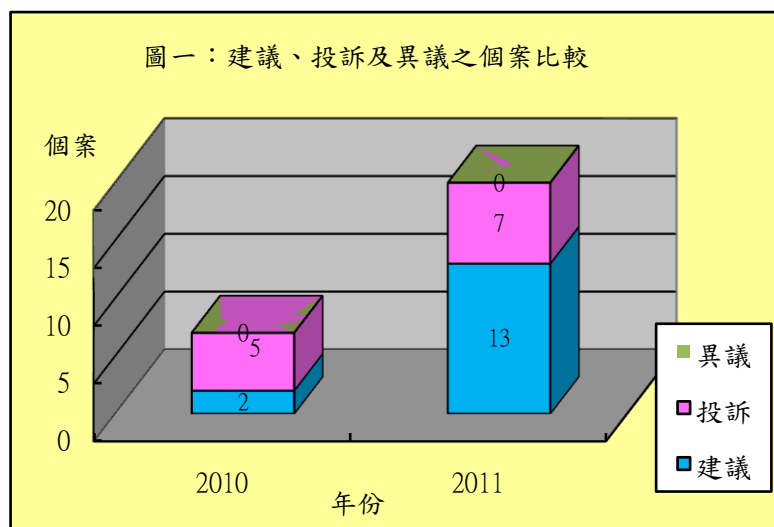
澳門特別行政區政府旅遊局 建議、投訴及異議之統計資料分析



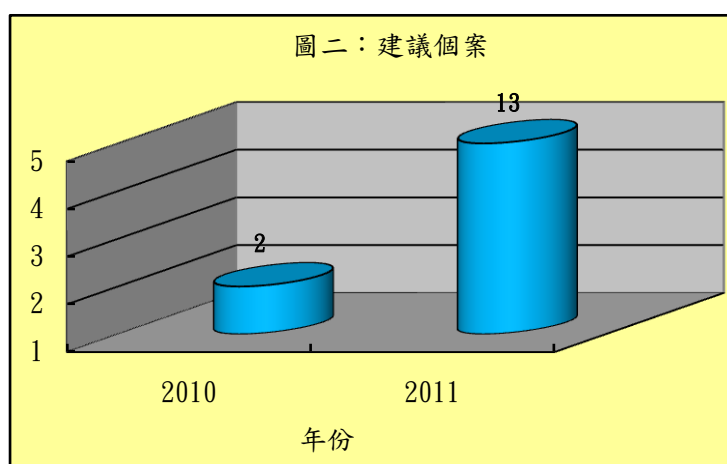
2011

1. 個案統計：

旅遊局於2011年共接獲20宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括13宗建議及7宗投訴，與2010年度之7宗個案比較，整體上升了185.7%。

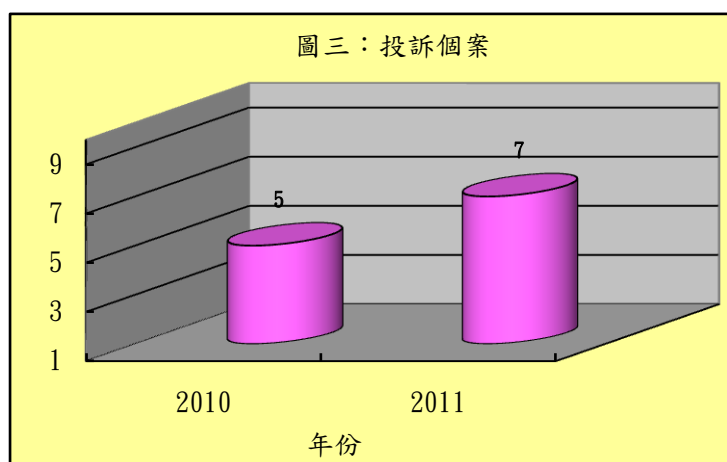


2. 建議個案



旅遊局於2011年接獲13宗建議個案，總數較2010年增加了11宗。

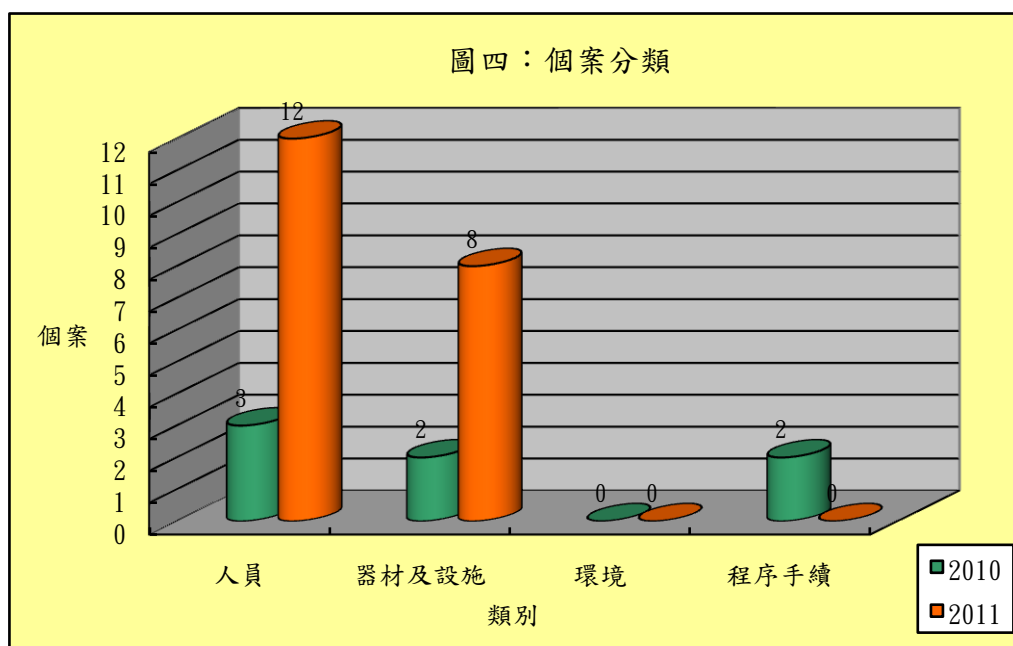
3. 投訴個案



旅遊局於2011年接獲7宗投訴個案，總數較2010年增加了2宗，當中的個案全屬有關人員的投訴。

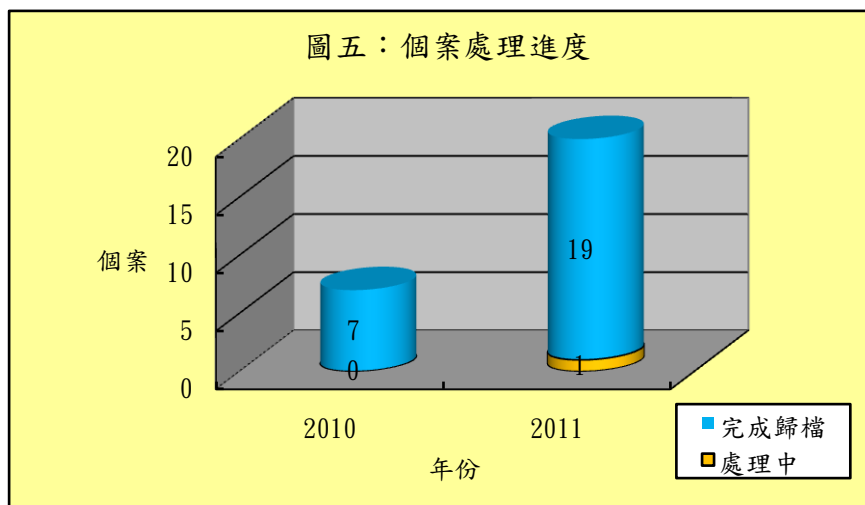
4. 個案分類

2011 年個案主要分為 2 類，包括：人員及器材及設施；其分佈如下：人員佔 60%及器材及設施佔 40%。與 2010 年比較，人員、器材及設施兩個分類的個案數字均錄得上升，分別增加 9 宗及 6，而環境及程序手續均沒有錄得任何個案。



旅遊局於 2011 年所接收的個案中，具身份資料的個案為 18 宗，而匿名的個案則為 2 宗。

在 2011 年內處理個案之進度情況，19 宗(95%)的個案皆能於法定處理時限內(45 天)完成及歸檔，而餘下的一宗則仍在處理中(未超過法定處理時限)。



5. 綜合分析：

綜合旅遊局於 2011 接收的投訴，導致有關投訴的主要原因如下：

人員

- 提供錯誤訊息
- 服務態度欠佳
- 專責打擊“非法提供住宿”的職員處理手法不當

6. 改善措施

對於人員的素質，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。

7. 結論：

綜上所述，對於公眾的投訴與建議，旅遊局會即時作出了解及跟進，確保能向公眾提供優質服務，這點可反映於 2011 年度內，95%個案均能按時完成來證實。

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，有助提昇服務質素。