



澳門特別行政區政府旅遊局提供服務的  
建議、投訴及異議之統計資料分析

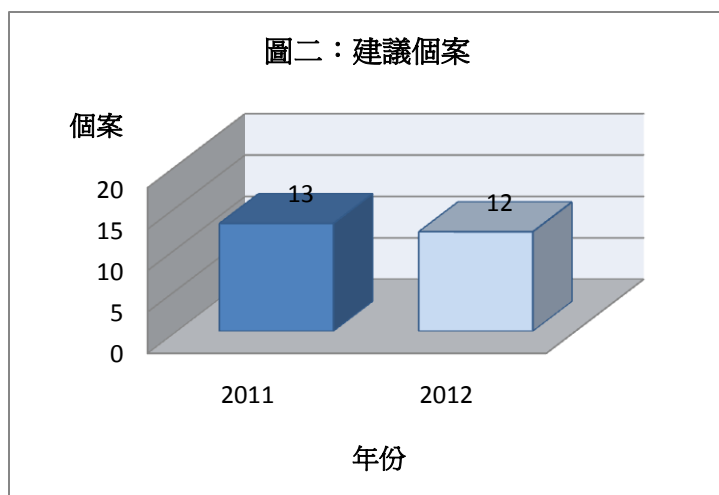
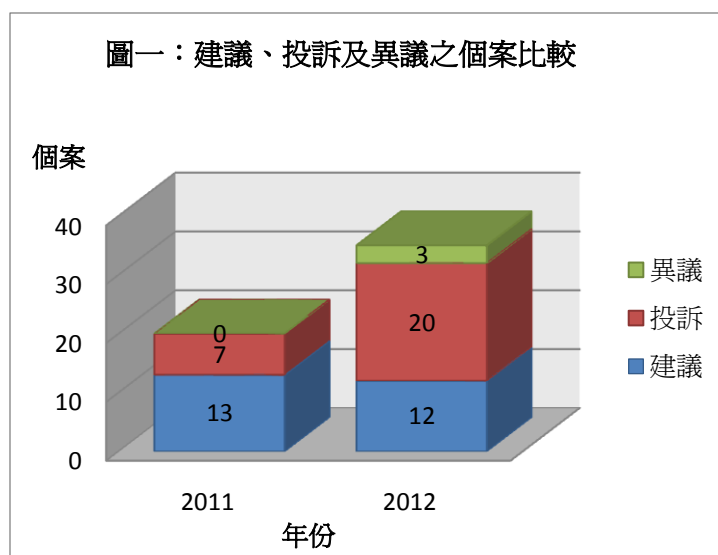


澳門特別行政區政府旅遊局

# 針對澳門特別行政區政府旅遊局提供服務的建議、投訴及異議之統計資料分析 (2012)

## 1. 個案統計

旅遊局於 2012 年共接獲 35 宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括 12 宗建議、20 宗投訴及 3 宗異議，與 2011 年度之 20 宗個案比較，整體上升了 75%。

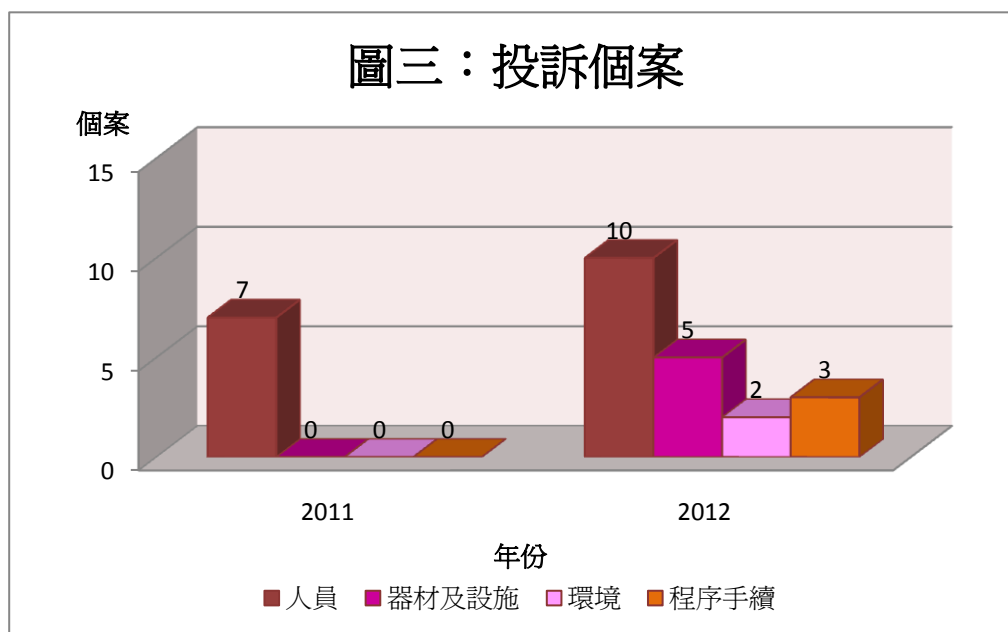


## 2. 建議個案

旅遊局於 2012 年接獲 12 宗建議個案，總數較 2011 年下降了 1 宗。

### 3. 投訴個案

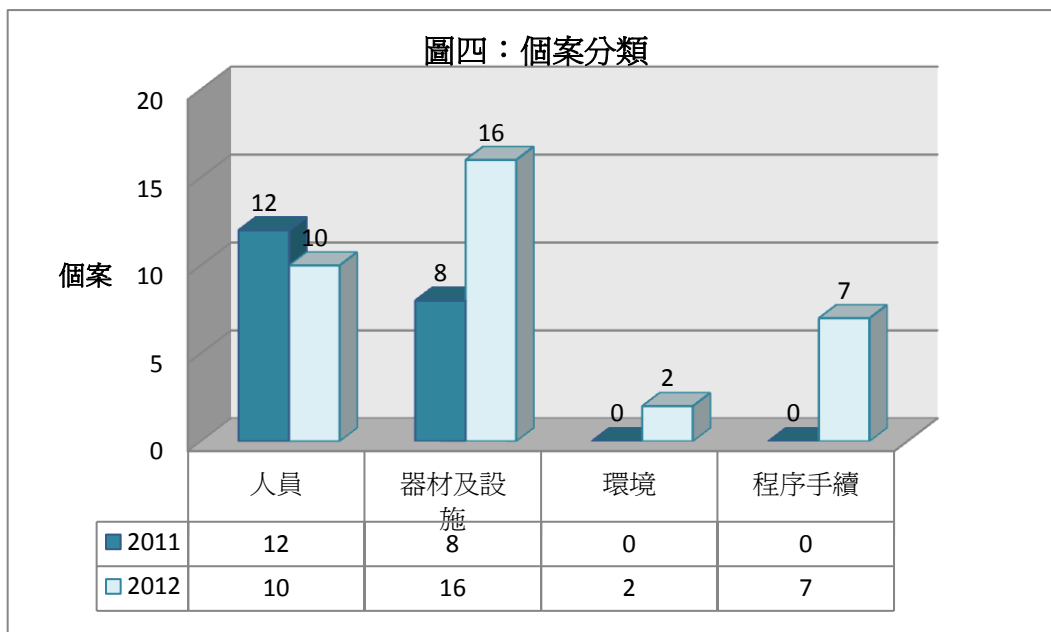
旅遊局於 2012 年接獲 20 宗投訴個案，總數較 2011 年增加了 13 宗，當中關於人員的投訴增加了 3 宗、關於器材與設施增加了 5 宗、關於環境增加了 2 宗，以及關於程序手續增加了 3 宗。



### 4. 個案分類

2012 年個案主要分為四類，包括：人員、器材及設施、環境、程序手續，其分佈如下：

- 人員 — 28.5%
- 器材及設施 — 45.5%
- 環境 — 6%
- 程序手續 — 20%



與 2011 年比較，人員的個案下降了 2 宗，而器材及設施、環境、程序手續三個分類的個案均錄得上升，分別增加 8 宗、2 宗及 7 宗。

此外，旅遊局於 2012 年所接收的個案中，具身份資料的個案為 19 宗，而匿名的個案則為 16 宗。

關於 2012 年內處理個案的進度情況，34 宗 (97%) 的個案皆能於法定處理時限內(45 天)完成及歸檔，而餘下的 1 宗基於個案案情複雜，分析需時，故超過 45 天才完成及歸檔。

## 5. 結論

綜合旅遊局於 2012 年接收的建議、投訴及異議，導致有關個案的主要原因為器材及設施，其次是人員。對於公眾的投訴與建議，旅遊局已立即作出了解及跟進，並制定即時的改善措施，如修正及更新旅遊資訊印刷品及網上電子版，確保傳達至旅客的訊息準確無誤；加強前線工作人員就服務態度方面的培訓；嚴格遵守既定的程序手續；以及與表演團體反映要求在進行文化表演時注意音量，以免影響市民生活。

未來，為確保能向公眾提供更優質的公共服務，旅遊局會繼續持開放態度，正視公眾對旅遊局提出的建議及異議，認真研究各意見的可行性，並在制定工作時作為參考之用。

與此同時，在持續改善措施方面，為配合公眾需求提供高效的服務，旅遊局將繼續確保器材及設施的定期更新，以及安排前線服務人員參加服務態度及專業知識的培訓課程，掌握正確的接待及處理投訴技巧，做好公眾接待服務。