



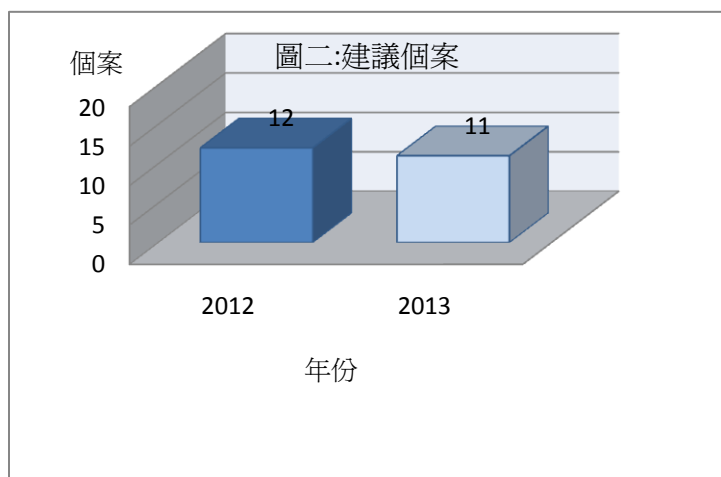
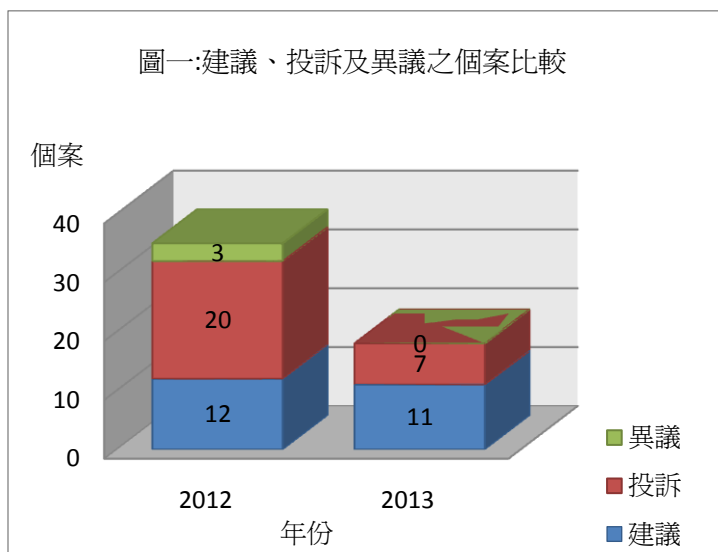
澳門特別行政區政府旅遊局提供服務的
建議、投訴及異議之統計資料分析



澳門特別行政區政府旅遊局

1. 個案統計

旅遊局於 2013 年共接獲 18 宗關於本局提供服務的建議、投訴及異議個案，當中包括 11 宗建議及 7 宗投訴，沒有異議，與 2012 年度之 35 宗個案比較，整體下降了 49%。

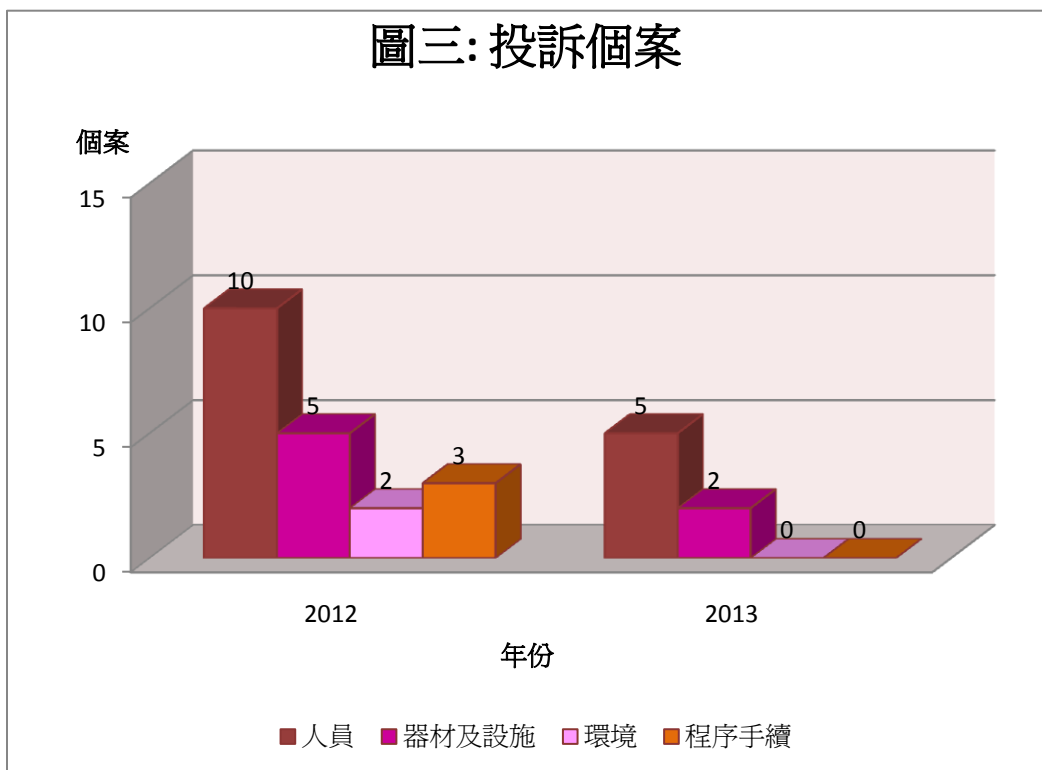


2. 建議個案

旅遊局於 2013 年接獲 11 宗建議個案，總數較 2012 年下降了 1 宗。

3. 投訴個案

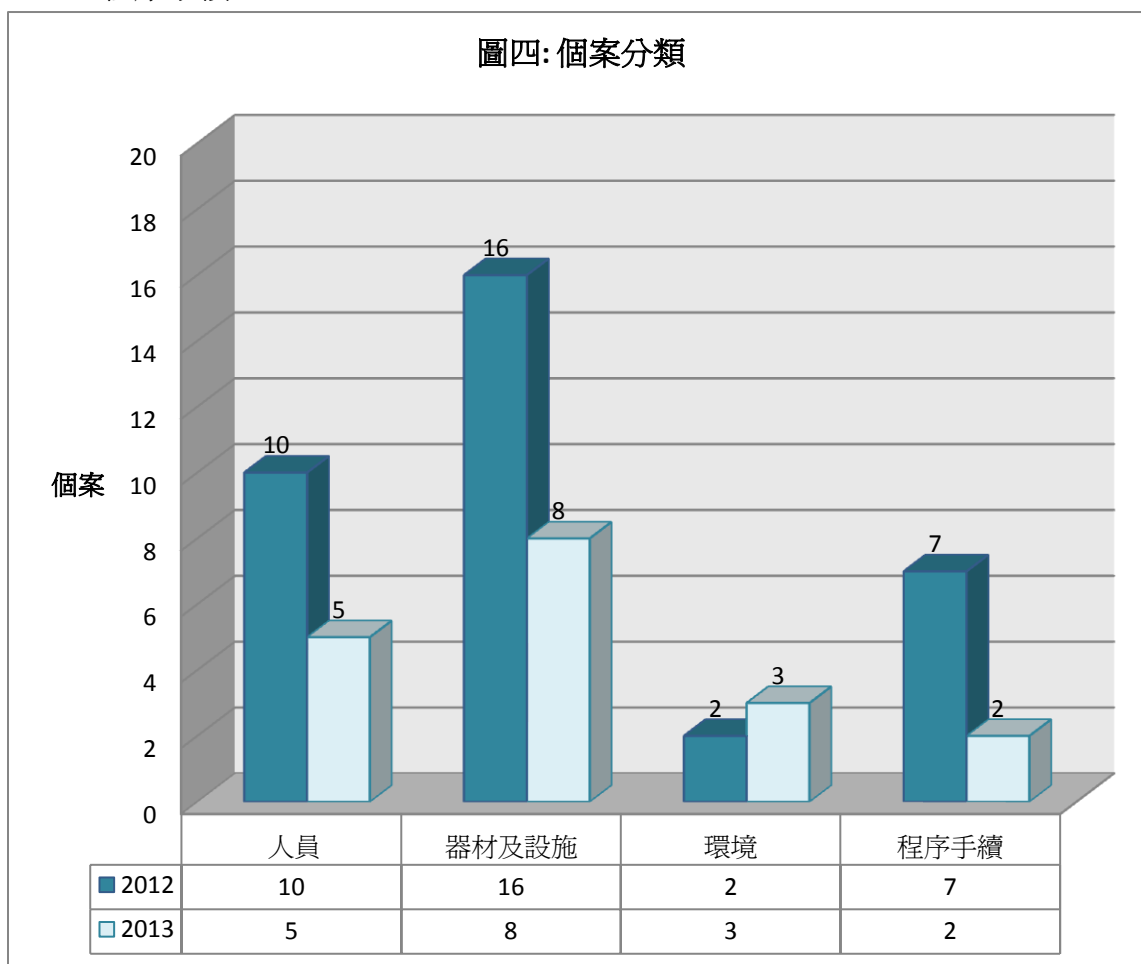
旅遊局於 2013 年接獲 7 宗投訴個案，總數較 2012 年下降了 13 宗，當中 5 宗關於人員，2 宗與器材及設施有關。



4. 個案分類

2013 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 — 27.8%
- 器材及設施 — 44.4%
- 環境 — 16.7%
- 程序手續 — 11.1%



與 2012 年比較，人員的個案下降了 5 宗，有關器材及設施、程序手續兩個分類的個案均錄得下降，分別為 8 宗及 5 宗，而有關環境的個案則增加了 1 宗。

此外，旅遊局於 2013 年所接收的個案中，具身份資料的個案為 15 宗，匿名的個案則為 3 宗。

關於 2013 年內處理個案的進度情況，17 宗 (94.4%) 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 2013 年所接收的建議、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、環境及程序。對於公眾的投訴與建議，旅遊局已立即作出了解及跟進，並制定改善措施。

在處理工材及設施的意見方面，關於投訴本局設施利斯大廈洗手間不潔及保安人員服務態度惡劣，部門已即時聯絡提供服務的外判公司處理及提交報告，要求其充份認識公共場所之清潔服務的重要性，並須改善保安人員執行工作時的態度及透過培訓加強員工的專業技巧；有關收到對澳門廟宇遊蹤活動存有不足處的投訴，部門經已向籌備此活動的社團負責人反映，並作出適當調整，確保活動的順利進行及要求改善導賞人員的態度，以滿足公眾對此活動的期望。

此外，兩宗關於對人員的投訴均涉及旅遊諮詢處工作人員的語言能力及接待態度，本局已作出即時跟進，例如投訴機場旅遊諮詢處人員不能操英語及普通話及於美食節的諮詢處人員態度欠佳，部門已對事件適時了解，並按照服務承諾項目於法定時間內就有關處理方法回覆立案人，而立案人對此未有任何異議。

在處理投訴方面，本局對事件作出調查，對收集到的意見進行分析，訂立問題的優先次序及採取適當行動，同時亦採取預防措施，持續改善及提升整體服務質素以滿足公眾的期望。為此，本局將加強對設施的管理及活動的協調，並繼續鼓勵前線人員積極參與語言及顧客服務方面的培訓，掌握正確及專業的服務技巧，做好公眾接待服務。