



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2024年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	1	1	-	14	13	13	-	-	-
環境及配套設施	-	1	-	-	4	-	-	-	-
程序手續	1	1	-	-	1	-	-	-	-
服務資訊	1	1	-	1	-	2	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	4	-	3	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	3	1	1	1	4	-	-	-
合計：	7	7	4	16	19	19	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
公共衛生	-	1	-	22	42	33	-	-	-
環境及氣象	-	-	-	49	65	58	-	-	-
公共財政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商業活動	3	-	-	233	375	328	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	-	2	-	-	-	-
公眾安全	-	-	-	1	2	1	-	-	-
公共行政	-	-	-	1	-	-	-	-	-
法律及公證事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社會保障、服務及福	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育及培訓	-	-	-	-	2	1	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	5	11	10	5	235	324	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	1	33	22	-	-	-
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	6	5	-	-	-	-
其他	-	-	-	55	282	261	-	-	-
合計：	8	12	10	373	1043	1028	-	-	-



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

處理的結果概況：

本局接收的個案共 1,061 項：23 項屬“服務流程”類別及 1,038 項屬“監管職能”類別，按性質和類別來分類則統計如下：

- 14 項建議：4 項屬“服務流程”類別及 10 項屬“監管職能”類別；
 - ✧ 4 項“服務流程”類別當中，分別涉及 3 項“電子服務”和 1 項“其他”。
 - ✧ 此外，10 項“監管職能”類別當中，10 項全屬“文化藝術及旅遊”。
- 1,047 項投訴：19 項屬“服務流程”類別及 1,028 項屬“監管職能”類別；
 - ✧ 19 項“服務流程”類別當中，分別涉及 13 項“人員服務”、2 項“服務資訊”和 4 項“其他”。
 - ✧ 此外，1,028 項“監管職能”類別當中，分別涉及 33 項屬“公共衛生”、58 項“環境及氣象”、328 項“工商業活動”、1 項“公眾安全”、1 項“教育及培訓”、324 項“文化藝術及旅遊”、22 項“交通及運輸”以及 261 項“其他”。
- 0 項異議

在 2024 年本局接收的 1,061 項個案中，共訂定了 20 項跟進措施，有關內容如下：

2024 年所接獲個案的跟進措施

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成／ 未完成)
行政財政廳	1. 已要求該名司機在駕駛期間必須提高警覺，時刻留意路面交通情況，並且須保持良好的駕駛態度，避免同類事件再次發生。同時，亦提醒全體司機必須嚴格遵守道路交通規則，行駛期間與其他車輛保持適當距離以及加強安全意識。	已完成
旅遊推廣廳	2. 關於外判人員合作商戶：持續提升服務人員並作出內部檢討及加強培訓等。	已完成
產品及活動廳	就澳門大賽車博物館： 3. 訪客對澳門大賽車博物館提出減少保安員人數之意見，已記錄在案及考慮相關優化方案。 4. 加強澳門大賽車博物館保安員在接待方面的培訓及檢討服務態度。 5. 加強澳門大賽車博物館前線工作人員在接待方面的培訓及服務態度。 6. 於澳門大賽車博物館網站及現場售票處加強多媒體互動設備及遊戲資訊的發佈及顯示方式，以便參館者及早了解體驗各項設備及遊戲須知，作出適當選擇。	已完成



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2024 年所接獲個案的跟進措施

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
產品及活動廳	<p>7. 於旅遊局網站列出參與澳門大賽車博物館門票合作計劃(旅遊業界)的合作方名單，方便公眾檢閱。</p> <p>8. 對於由樂高®香港發起的換領贈品限定優惠活動，因澳門樂高®認證專門店工作人員沒有接聽立案人電話跟進換領情況的投訴，澳門大賽車博物館作為合作單位已即時與樂高®香港聯絡轉達有關意見。同時，在徵得立案人的同意後，已向樂高®香港提供了其聯絡資料直接跟進。</p> <p>9. 要求澳門大賽車博物館的營運管理實體關注人事及工作管理、優化輪值制度及加強與員工的溝通。</p> <p>就旅遊局主辦的相關活動：</p> <p>10. 有關“2023幻彩耀濠江”的裝置佈局、音響聲浪及燈光投訴，已即時跟進、調整活動佈局設置及處理。</p> <p>11. 有關對“2023幻彩耀濠江”活動工作人員態度欠佳的投訴，已即時向獲判給公司反映並要求作出整改，加強員工的責任心、熱心接待市民及遊客、使用禮貌用語及耐心解答，避免任何衝突以及遇到緊急情況即時處理，以免影響活動形象。</p> <p>12. 有關“2024幻彩耀濠江”網頁出現未能查閱的問題，已隨即進行檢測及完善。</p> <p>13. 有關“2024幻彩耀濠江”收集印章的標準，已責成承辦單位再次培訓及監督所有工作人員必須熟悉各項活動資訊、遊戲玩法及規則指引，並提醒所有值班工作人員都必須以有禮和耐心的態度向參與者講解活動內容及遊戲規則等。</p> <p>14. 優化“探索東望洋跑道”巴士遊活動的服務操作流程及檢討工作人員的服務態度。</p> <p>15. 調整在活動網頁內原本已有提供穿梭巴士站點位置的圖片，在接獲建議後，調整有關圖片的顯示方式，以便公眾可更清晰獲取資訊。</p>	



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2024 年所接獲個案的跟進措施

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
遊產品及活動廳	<p>16. 向“與你麥麥見”人偶扮演服務供應單位作出警告，責承其加強相關工作人員的培訓及按既定的時間和地點執行麥麥扮演服務的工作，並加強監督其實時工作情況。</p> <p>17. 優化麥麥專頁內互動訊息內容，包括麥麥互動體驗以快閃形式每隔15分鐘進行及在惡劣天氣下互動安排的提示訊息。</p> <p>18. 加強利斯大廈保安員在接待和服務意識的培訓及加強對保安員的監督及巡查次數。</p> <p>19. 就主辦單位臨時調整活動安排而未有公佈相關資訊事宜，已即時要求受其加倍注意，並應透過線上及線下渠道確保公眾能獲悉活動最新動態並作出妥善安排。</p> <p>20. 已提醒“澳門美食節”的主辦單位與巴士公司協調，注意交通安全，並調配有降低車身的穿梭巴士，以便長者及孩童下車。</p>	

已完成的措施的成效：

相關措施實行後，暫未收到類似的投訴或建議，故取得成效。



2024 年處理的投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	13	-	-	-
環境及配套設施	-	-	-	-
程序手續	-	-	-	-
服務資訊	2	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	4	-	-	-
合計	19	-	-	-

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	15	14	-	-
環境及氣象	35	12	-	-
公共財政	-	-	-	-
工商業活動	214	54	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-
治安	-	-	-	-
公眾安全	1	-	-	-
公共行政	-	-	-	-
法律及公證事務	-	-	-	-
社會保障、服務及福利	-	-	-	-
教育及培訓	1	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	187	89	-	-
康樂及體育	-	-	-	-
交通及運輸	15	3	-	-
通訊	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-
工程	-	-	-	-
其他	68	51	-	-
合計	536	223	-	-

*監管職能類別中 269 個投訴個案仍在處理中



處理的結果概況：

在 2024 年所接收的 1,061 項個案中，其中 269 項個案仍在處理中，而其餘的 792 項個案均已完成處理並歸檔，相關處理情況如下：

- 關於服務流程為 23 項個案，所有個案均為 ≤ 45 天內完成處理並歸檔。
- 關於監管職能為 1,038 項個案，當中 269 項個案在處理中，其餘 769 項個案均已完成處理並歸檔(當中有 225 項個案超過 45 天完成處理並歸檔，其餘 544 項個案均為 ≤ 45 天內完成處理並歸檔)。
- 225 項未能如期完成處理個案，歸納原因如下：
 - 1) 部分個案必須按程序進行檢控，需時較長。
 - 2) 投訴人未及時提供資料，經多次聯絡才提交資料，導致無法按時完成。
 - 3) 場所需提交書面解釋，並就個案作詳細分析，需時較長。
 - 4) 場所需按技術部門提出的意見進行整改時，由於需於期限後跟進核實，需時較長。
- 是年旅遊局沒有接收到任何異議個案。

就是年有關資料，旅遊局將作為持續改善的參考資料，以提升服務質素。