



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

2020 年接收「服務流程」類別的建議、投訴和異議之概況

類別	建議	投訴	異議
人員服務	0	6	0
環境	0	0	0
配套設施	0	0	0
程序手續	0	0	1
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	0
電子服務	0	1	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	1	0	0
合計	1	7	1

處理的結果概況

旅遊局接收屬「服務流程」的投訴個案大多涉及「人員服務」和「電子服務」，故為之採取的措施如下：

1. 就「人員服務」方面，旅遊局非常重視市民和旅客反映有關人員服務之意見，對非涉及旅遊局人員的個案，旅遊局均非常重視並進行了分析和記錄，以及協助立案人將其個案轉交有關單位跟進；而就涉及旅遊局人員的個案，有關主管及上級除進行分析及跟進外，亦已作出指導和重新提醒相關人員以禮待人及應守善意原則。最後，旅遊局把所收集到的個案整理並記錄，以此為基礎訂定優化程序或培訓項目，從而提升人員服務質素及優化服務內容；
2. 就「電子服務」方面，經分析後，由於個案並不屬旅遊局「服務流程」或「監管職能」範疇，故已轉交有關政府部門跟進。

另外，旅遊局接收屬「服務流程」的建議個案，有關主管及上級已完成跟進有關建議；屬「服務流程」的異議個案，經重新檢視後，已核准有關申請。

對於其他不屬旅遊局職能範疇之個案，旅遊局記錄後已轉交有關政府部門或有關單位跟進及處理。同時，有關資料將作為旅遊局持續改善的參考資料，以此訂定優化程序或培訓規劃，從而提升服務質素。



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

2020 年處理「服務流程」類別的投訴及異議之概況

類別	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	4	2	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	1
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	1	0	0	0
合計	6	2	0	1

處理的結果概況

旅遊局於 2020 接收屬「服務流程」的投訴及異議個案當中，有 6 宗投訴個案如期完成處理並歸檔，另外有 2 宗投訴個案及 1 宗異議個案未能如期於 45 天內完成處理，其主要包括以下原因：

1. 上述的 2 宗投訴個案，基於案情比較複雜，故未能於 45 天內完成相關跟進；
2. 上述的 1 宗異議個案，因需重新檢視所有文件以作審批，故未能於 45 天內完成。

就上述的投訴個案，有關的主管及上級已就事件作深入分析及跟進，立案後已對有關人員作出指導和重新提醒有關人員顧客服務的禮待態度和應守善意原則，從而減少日後發生同類事件的機會。