



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2019 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議				投訴				異議			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
人員	0	0	0	0	7	8	7	9	0	0	0	0
器材及設施	26	6	3	1	2	0	1	2	0	0	0	0
環境	0	1	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
其他	33	27	29	9	12	19	37	15	1	0	1	1
合計	59	34	33	10	23	28	45	29	1	0	1	1

處理的結果概況

旅遊局接收的投訴主要是涉及“其他”類別、其次是“人員”、“器材及設施”、“環境”及“程序手續”類別。而旅遊局已採取了以下的改善措施：

- 1 關於“其他”類別，大多與旅遊局舉辦或協辦之活動有關，已即時作出瞭解、分析及跟進對於旅遊局舉辦或協辦之活動，例如澳門光影節、澳門美食節、農曆新年花車巡遊等等，旅遊局即時瞭解情況、分析及跟進，再與主辦方及協辦單位協調，作為日後舉辦類似活動作參考之用。
- 2 關於“人員”類別，相關主管及上級已就事件作出內部跟進及調查，由於被投訴的人員為前線工作，故有必要加強對前線人員的培訓、與客人溝通技巧以改善服務質素。
- 3 關於“器材及設施”、“環境”及“程序手續”類別，例如港珠澳口岸設施及光影節設施損壞等，已轉介相關部門或單位跟進處理並已記錄在案，亦為提升服務質量作參考之用。

對於其他非涉及旅遊局職能範疇之個案，旅遊局亦已進行跟進，例如：對出入境口岸的設施、活化優化舊區對居民的影響、減少使用塑膠及提高環保意識等建議或投訴，旅遊局均交由專責部門跟進和研究，以便日後訂定和策劃相關工作時作參考之用。