



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

2025 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		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
人員服務	1	-	1	13	13	12	-	-	-
環境及配套設施	1	-	-	4	-	3	-	-	-
程序手續	1	-	-	1	-	2	-	-	-
服務資訊	1	-	1	-	2	2	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	-	3	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	3	1	4	1	4	-	-	-	-
合計：	7	4	6	19	19	19	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
公共衛生	1	-	-	42	33	34	-	-	-
環境及氣象	-	-	-	65	58	70	-	-	-
公共財政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商業活動	-	-	-	375	328	306	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	2	-	-	-	-	-
公眾安全	-	-	-	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	11	10	23	235	324	402	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	33	22	7	-	-	-
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-	-	1	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	5	-	1	-	-	-
其他	-	-	1	282	261	-	-	-	-
合計：	12	10	24	1043	1028	822	-	-	-



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：

旅遊局共接收 871 項個案，以性質和類別來分類，統計如下：

- 30 項建議：6 項屬“服務流程”類別及 24 項屬“監管職能”類別；
 - ✧ 6 項“服務流程”類別當中，分別涉及 1 項屬“人員服務”、1 項屬“服務資訊”和 4 項屬“其他”。
 - ✧ 此外，24 項“監管職能”類別當中，分別涉及 23 項屬“文化藝術及旅遊”和 1 項屬“其他”。
- 841 項投訴：19 項屬“服務流程”類別及 822 項屬“監管職能”類別；
 - ✧ 19 項“服務流程”類別當中，分別涉及 12 項屬“人員服務”、3 項屬“環境及配套設施”、2 項屬“程序手續”和 2 項屬“服務資訊”。
 - ✧ 此外，822 項“監管職能”類別當中，分別涉及 34 項屬“公共衛生”、70 項屬“環境及氣象”、306 項屬“工商業活動”、1 項屬“公共行政”、402 項屬“文化藝術及旅遊”、7 項屬“交通及運輸”、1 項屬“城市基礎建設”以及 1 項屬“工程”。
- 0 項異議

在 2025 年旅遊局接收的 871 項個案中，共訂定了 31 項跟進措施，有關內容如下：

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
行政財政廳	<ol style="list-style-type: none">1. 旅遊局即時要求保安公司加強對保安員的監督，提醒保安員除工作交接內容外，禁止任何與工作無關的交談，同時面對公眾時，須注意個人言行舉止。2. 就出入口指示事宜，旅遊局接獲反映後，已隨即和“與 POPMART 漫遊澳門”活動合辦方溝通，並完成優化相關標示。3. 旅遊局持續關注本地居民的就業狀況，在保安看守服務公開招標文件中已要求投標人優先僱用本地僱員。由 2024 年度的保安看守服務公開招標更將投標人可提供本地僱員比例納入投標書的評分項目之一，務求鼓勵投標人能提供更多本地僱員為旅遊局的保安看守提供服務。旅遊局將持續監察本地僱員就業狀況，在往後的保安看守服務公開招標按實際情況調整本地僱員比例，以配合特區政府保障本地居民就業政策。	已完成
旅遊推廣廳	<ol style="list-style-type: none">4. 將持續加強工作人員的培訓，提升溝通和資訊整合技巧，以便提供更準確資訊。	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

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
	<p>5. 適時更換詢問處海報。</p> <p>6. 對程序方面作出解釋及採取相應的措施使能順利完成。</p> <p>7. 加強對活動的執行作重新檢視，以優化日後所舉行的同類型活動。</p>	
旅遊產品及活動廳	<p>關於“尋味新口岸市集”活動：</p> <p>8. 要求合辦單位加強對活動場地的巡查，倘發現有安全隱患情況立即通知相關部門跟進處理。</p> <p>9. 與合辦單位協調在共八個出入口加強工作人員及保安員對視障人士須即時提供協助。</p> <p>10. 敦促合辦單位在搭建後即時清理垃圾，並在現場增設三色垃圾分類箱。</p> <p>11. 持續更新及優化活動網頁，並透過不同平台及聯動周邊酒店進行宣傳推廣。</p> <p>12. 回覆可以通過微信公眾號瀏覽“尋味新口岸市集”活動資訊，雙擊圖片可以自動放大圖片內容查閱。</p> <p>13. 就“尋味新口岸市集”進行意見收集及成效評估，以持續優化未來的活動規劃。</p> <p>關於“2025澳門國際美食之都嘉年華”活動：</p> <p>14. 要求營運單位全面檢視穿梭巴士資訊通報機制，加強對前線人員及司機的服務培訓、重點提升應急處理及溝通能力。</p> <p>關於“海上遊歷·海神的傳說”活動：</p> <p>15. 已即時聯繫主辦單位了解事件，並要求主辦單位再次與各參加商戶確認可收取現金券，直至活動結束，同時，如立案人尚未使用相關現金券會安排退款手續。</p> <p>關於“幻彩夜關前”裝置存在安全隱患一事：</p> <p>16. 有關裝置疑存在安全隱患事件，已即時聯絡主辦單位並取得有關使用物料和具備相關防火效果實測紀錄及物料阻燃／防滑檢測報告。同時已主動聯絡及與立案人見面，加強巡查及增設滅火筒等消防設備，以釋除公眾對有關安全隱患的疑慮。</p>	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

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
	<p>關於“澳門美食節”活動：</p> <p>17.旅遊局已嚴格要求“澳門美食節”主辦單位落實多項系統性整改措施，包括必須委託專業註冊工程師重新設計及優化大型鋼架的結構計算、完成相關加固工程與負載驗證測試、全面檢測場內所有搭建物的結構安全，並妥善處理保險理賠等善後事宜。</p> <p>18.已叮囑主辦單位對場內設施設備作全面檢查及所有指示牌，並提醒現場前線工作人員要多加留意同主動協助，確保需要幫忙的人仕可以更快得到處理。</p> <p>關於“繽紛聖誕新口岸”活動播放的聖誕音樂聲量太大：</p> <p>19.已即時聯絡獲判給服務單位跟進及調低音樂聲量。</p> <p>20.就活動防火的事宜，已進行阻燃處理及具相關證書，並經消防局人員現場視察。</p> <p>關於“2024幻彩耀濠江”活動：</p> <p>21.已立即採取相應跟進措施及作出改善，並加強對服務供應商的監管，持續優化各項管理工作。</p> <p>關於“第十三屆澳門國際旅遊(產業)博覽會”：</p> <p>22.已責成承辦單位加強展會工作人員培訓及服務意識，由專責人員監督派發入場券流程，並持續優化工作程序，為參展商和市民提供優質參展及觀展體驗。</p> <p>關於“第33屆國際煙花比賽匯演”和“火樹銀花嘉年華”：</p> <p>23.已適時向音響服務公司提出問題，並於9月13日的煙花表演期間，確認所有觀賞點的報幕都有正常播放。</p> <p>24.已即時跟進及責成承辦單位絕不接受臨時更改遊戲規則的安排，並要求其按大會規則執行。</p> <p>25.已協調相關單位於急救區域增設清晰標識，說明用途及限制；加強工作人員溝通培訓，以更友善、清晰方式向公眾解釋相關安排；同時，考慮在活動場地增設座位的數量。</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

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成/ 未完成)
	<p>關於澳門大賽車博物館：</p> <p>26.要求澳門大賽車博物館的營運管理實體優化內部通報機制，加強前線工作人員在服務操作流程及接待方面的培訓。</p> <p>27.於澳門大賽車博物館網站新增國際學生證(ISIC)樣式連結資訊，以便購票人士更明確適用優惠的條件。</p> <p>28.已促請博物館精品廊優化服務操作流程。</p> <p>29.加強對博物館保安員的監督機制及服務意識培訓。</p> <p>關於利斯大廈：</p> <p>30.已要求保安公司提醒保安員注意執勤時的行為舉止，包括要求所有保安人員在值班時不得使用手機及時刻保持應有禮貌和態度；調整地面層後門區域之保安員站崗，以優化室內秩序管理；以及加強與活動主辦方的溝通及安排，於借用場地區域內之一切秩序及人流管制應由主辦方負責，並需委派工作人員於現場維持及處理，同時與設施內駐守的保安員保持溝通協作。</p> <p>31.已對諮詢櫃檯宣傳物的擺放位置作出改善調整，以及提醒諮詢櫃檯人員時刻留意訪客的需要並主動提供協助。</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，故有關優化措施已取得成效。



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

2025 年處理的建議、投訴及異議之概況

類別： 服務流程	建議及投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	12	-	-	-
環境及配套設施	3	-	-	-
程序手續	2	-	-	-
服務資訊	3	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	4	-	-	-
合計	24	-	-	-

*服務流程類別中 1 項個案仍在處理中

類別： 監管職能	建議及投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	32	-	-	-
環境及氣象	67	-	-	-
公共財政	-	-	-	-
工商業活動	284	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-
治安	-	-	-	-
公眾安全	-	-	-	-
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	-	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	367	8	-	-
康樂及體育	-	-	-	-
交通及運輸	5	-	-	-
通訊	-	-	-	-
城市基礎建設	1	-	-	-
房屋	-	-	-	-
工程	-	-	-	-
其他	1	-	-	-
合計	757	8	-	-

*監管職能類別中 81 項個案仍在處理中



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：

在 2025 年所接收的 871 項個案中，其中 82 項個案仍在處理中，而其餘的 789 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”的 25 項個案，只有 1 項個案仍在處理中，其餘 24 項個案均為 45 天內完成處理並歸檔。
- 關於“監管職能”的 846 項個案，當中 81 項個案仍在處理中，其餘 765 項個案均完成處理並歸檔；就已完成處理並歸檔的個案中有 8 項超過 45 天完成處理並歸檔，其餘 757 項均為 45 天內完成處理並歸檔。
- 當中 8 項超過 45 天完成處理個案，歸納原因如下：
 - 1) 1 項個案由於個案牽涉其他部門及該個案情況較為複雜，需時較長；
 - 2) 7 項個案由於個案需要較深入調查及個案情況較為複雜，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。