



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

2023 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		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	-	1	1	4	14	13	-	-	-
環境及配套設施	-	-	1	-	-	4	-	-	-
程序手續	-	1	1	-	-	1	-	-	-
服務資訊	1	1	1	1	1	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	1	4	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	2	-	-	-	-	-
其他	-	-	3	-	1	1	-	-	-
合計：	2	7	7	7	16	19	-	-	-

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	1	-	1	-	22	42	-	-	-
環境及氣象	-	-	-	-	49	65	-	-	-
公共財政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商業活動	1	3	-	3	233	375	-	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	-	-	2	-	-	-
公眾安全	-	-	-	-	1	2	-	-	-
公共行政	-	-	-	-	1	-	-	-	-
法律及公證事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社會保障、服務及	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育及培訓	-	-	-	-	-	2	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	7	5	11	9	5	235	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	-	1	33	-	-	-
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	6	5	-	-	-
其他	-	-	-	-	55	282	-	-	-
合計：	9	8	12	12	373	1043	-	-	-



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：

本局接收的投訴共 1,062 項：19 項屬“服務流程”類別及 1,043 項屬“監管職能”類別：

- ✧ 19 項“服務流程”類別當中，分別涉及：13 項屬“人員服務”、4 項屬“環境及配套设施”、1 項屬“程序手續”和 1 項屬“其他”；
- ✧ 此外，1,043 項“監管職能”類別當中，分別涉及：42 項屬“公共衛生”、65 項屬“環境及氣象”、375 項屬“工商業活動”、2 項屬“治安”、2 項屬“公眾安全”、2 項屬“教育及培訓”、235 項屬“文化藝術及旅遊”、33 項屬“交通及運輸”、5 項屬“工程”、以及 282 項屬“其他”。

在 2023 年本局接收的 1,081 項事項中，共訂定了 19 項跟進措施，有關內容如下：

2023 年所接獲事項的跟進措施		
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. 電話總機系統優化措施如下： 1.1. 縮短電話語音提示時間：經查，該段時間接線生正在忙線，為優化，當電話接線生正在忙線時，系統在來電者由之前等待約 20 秒修改為 8 秒後作出首次語音提示線路繁忙，讓市民按其自身需要選擇繼續等待或進入留言功能。 1.2. 設置留言提示音：在選擇留言功能後，在系統中加入了「嗶」一聲的提示音，以提醒市民已進入留言階段。 1.3. 提升接線量：由於總機電話 28315566 在同一時間只能接待 4 名市民，為此，向電訊營運商申請及完成將上述電話增加 2 個子號碼，現時連同電話 28513355 在同一時間最多可容許 10 條街線經由上述 2 個電話號碼接入本局總機電話語音，以減少市民未能致電本局之情況。 2. 就接待人員改善措施方面：指示負責獲多利大廈 12 樓接待工作的人員必須以專業、主動、親切及耐心的態度為市民服務，以及誠懇和耐心地聽取市民的查詢及意見，並更為主動地向其提供清楚及準確的訊息。同時，在與市民交談過程中必須站立與市民對話，以及在工作期間保持正確的坐姿。 3. 向全體司機人員再次作出嚴格要求：任何時刻駕駛車輛必須嚴格遵守澳門道路交通規則；以及作為公務人員，駕駛車輛務必時刻禮讓和專注。	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

2023 年所接獲事項的跟進措施

涉及的單位	跟進措施	執行情況 (已完成／未完成)
旅遊推廣廳	4. 外判公司會對員工加強培訓，並從經驗個案中吸收經驗。 5. 本局將繼續與外判單位檢討服務質素及加強員工培訓和遵守社會責任，更提醒外判前線人員應有的工作態度。	已完成
旅遊產品及活動廳	6. 加強澳門大賽車博物館前線工作人員在服務操作流程及接待方面的培訓，檢討工作人員的服務態度。 7. 就訪客對澳門大賽車博物館提出增設更多可供小朋友遊戲體驗之意見，已紀錄在案作將來設施規劃的參考。 8. 就市民對"2023幻彩耀濠江"作出噪音之投訴，已即時跟進並回覆轉介單位環境保護局。 9. 就市民對澳門大賽車博物館提出申請列入世界文化遺產之意見，已紀錄在案作將來長遠發展策略之用。 10. 就市民對澳門大賽車博物館提出應豁免收取年滿60歲人士及1米以下兒童的入場費用之意見，已紀錄在案作將來檢視收費模式時之用。 11. 已要求活動主辦單位必須為活動作出妥善策劃及安排、注意整體設置與環境協調，同時與周邊地區商號作多向溝通。 12. 就海洋花園沿岸燈飾影響市民觀賞煙花的視線，已聯絡市政署協調在其餘各場煙花匯演期間把燈飾關閉。 13. 對於受天氣影響可能導致活動延期/取消的安排，本局會與各部門盡早進行綜合評估以作出決定，並對外發佈有關消息。 14. 就市民對活動官方宣傳平台出現資料錯誤的投訴，已即時協調活動主辦單位修正，並著其嚴謹檢視所有貼文內容及避免同類事件再次發生。 15. 對於"2023幻彩耀濠江"之環境投訴，已即時協調承辦商，包括燈光、音響、工程項目等，須落實執行並確保所有工程/調試/維修等都必須按規定時間內進行，如工程關係需暫時圍封也必須在完成後立即撤走，同時減低音響聲浪和調整射燈方向等，避免影響周邊民居的作息生活及出入安全。 16. 就"2023幻彩耀濠江"活動資訊不一致及不清晰之投訴，已適時更新有關資料，並著服務供應商製作活動告示版放置在現在當眼地方供大眾知悉。 17. 就市民投訴收到"2023幻彩耀濠江"錯誤領獎通知，已即時要求服務供應商處理，並提醒通知相關服務人員傳達正確的資料，以免再出現誤會情況。	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

已完成的措施的成效：

相關措施實行後，暫未收到類同的投訴或建議，故取得成效。

2023 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	1	-	-
環境及配套設施	5	-	-	-
程序手續	2	-	-	-
服務資訊	1	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	4	-	-	-
合計	25	1	-	-

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	19	24	-	-
環境及氣象	29	36	-	-
公共財政	-	-	-	-
工商業活動	254	121	-	-
金融及貨幣政策	-	-	-	-
治安	1	1	-	-
公眾安全	1	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	2	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	140	106	-	-
康樂及體育	-	-	-	-
交通及運輸	13	20	-	-
通訊	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-
工程	4	1	-	-
其他	82	200	-	-
合計	545	510	-	-

*監管職能類別中 388 個投訴個案仍在處理中



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 2023 年所接收的 1,081 項個案中，其中 388 個案仍在處理中，而其餘的 693 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 26 項個案，當中 0 項個案在處理中，其餘 26 項個案均完成處理並歸檔(當中有 1 項個案超過 45 天完成處理並歸檔，其餘 25 項個案均為 ≤45 天內完成處理並歸檔)；
- 關於監管職能為 1,055 項個案，當中 388 項個案在處理中，其餘 667 項個案均完成處理並歸檔(當中有 242 項個案超過 45 天完成處理並歸檔，其餘 425 項個案均為 ≤45 天內完成處理並歸檔)；
- 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。