



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

2021 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	4	0
環境	0	0	0
配套設施	0	0	0
程序手續	0	0	0
服務資訊	1	1	0
服務保證	0	0	0
電子服務	1	0	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	2	0
其他	0	0	0
合計	2	7	0

2021 年接收「監管職能」類別的建議、投訴和異議之概況

類別	建議	投訴	異議
公共衛生	1	0	0
環境及氣象	0	0	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	1	3	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	0	0	0
公眾安全	0	0	0
公共行政	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0
教育及培訓	0	0	0
醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	7	9	0
康樂及體育	0	0	0
交通及運輸	0	0	0
通訊	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	0	0
合計	9	12	0



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

旅遊局接收屬「服務流程」的投訴個案，涉及有「人員服務」、「服務資訊」和「服務整合」類別，而為之採取的措施如下：

1. 「人員服務」方面，收到的個案均涉及外判公司人員，雖非涉及旅遊局職員，但旅遊局一向重視市民和旅客反映有關人員服務之意見，故相關部門亦立即進行了分析和記錄，並將個案轉交相關服務判給公司跟進，以及要求和敦促有關判給公司改善和加強培訓，亦得到外判公司正面和積極的回應，並對其員工作出培訓。而旅遊局亦因應個別個案反映的情況，相應作出了配合，如增添標識、指示牌和台階等以完善場館配套，幫助保安人員與參觀者間的互動和交流。
2. 「服務資訊」方面，為其涉及博物館內館標示事宜，相關部門除原有於網站和售票處的標示外，並即於門口當眼處加設標示，以茲優化。
3. 「服務整合」方面，旅遊局因應個案退票訴求和防疫措施關注，已即時跟進和作出解釋，而立案人均回應滿意處理結果。

旅遊局接收屬「監管職能」的投訴個案涉及有「文化藝術及旅遊」和「工商業活動」兩類，而為之採取的措施如下：

1. 「文化藝術及旅遊」方面，為當中涉及活動承辦公司人員和籌辦工作的多個個案，旅遊局相關部門已即時聯絡和轉送承辦公司跟進和改善；為涉及舞蹈協會內部管理事宜的，相關部門亦已轉送個案予該協會知悉並善意提示該會保持與團員溝通交流；為涉及活動防疫工作的，因已預設溶斷機制和應變措施，經解釋後，立案人亦表示滿意。其他就涉及裝置物品的設計及旅遊熱線之電腦發聲等事宜的，旅遊局相關部門已即時一一跟進和作出調整。
2. 「工商業活動」方面，就分別涉及疫情下轉機問題、酒店優惠券和澳門食住遊行程等，相關部門已向立案人作出解釋和說明，並因應個別個案情況通知相關工作小組日後多加關注。

此外，2021年旅遊局接收屬“服務流程”建議個案涉及「服務資訊」和「電子服務」，屬“監管職能”建議個案涉及「公共衛生」、「工商業活動」及「文化藝術及旅遊」。旅遊局有關部門為所接收到的上述個案作記錄、分析和採取適切措施並已完成跟進，且對具身份資料的個案作盡可能的回覆。

2021年旅遊局沒有接收到任何異議個案。



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

2021 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	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	2	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	7	0	0	0

2021 年處理「監管職能」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
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	3	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	9	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	12	0	0	0



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

旅遊局於 2021 接收屬「服務流程」及「監管職能」總共 19 個的投訴個案，全部如期完成處理並歸檔。而是年旅遊局沒有接收到任何異議個案的。

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。