



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

2022 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
服務流程	0	1	4	14	0	0
人員服務	0	1	4	14	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	1	0	0	0	0
服務資訊	1	1	1	1	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	4	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	2	0	0	0
其他	0	0	0	1	0	0
合計	2	7	7	16	0	0

類別	建議		投訴		異議	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
監管職能	2021	2022	2021	2022	2021	2022
公共衛生	1	0	0	22	0	0
環境及氣象	0	0	0	49	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0
工商業活動	1	0	3	233	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	1	0	0
公共行政	0	0	0	1	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	7	5	9	5	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	1	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	6	0	0
其他	0	0	0	55	0	0
合計	9	5	12	373	0	0



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

處理的結果概況

本局 2022 年接收的投訴概況如下：

投訴個案：共 389 個，當中 16 個涉及“服務流程”(14 個屬「人員服務」，1 個屬「服務資訊」，1 個屬「其他」)；373 個涉及“監管職能”(22 個屬「公共衛生」、49 個屬「環境及氣象」、233 個屬「工商業活動」、1 個屬「公眾安全」、1 個屬「公共行政」、5 個屬「文化藝術及旅遊」、1 個屬「交通及運輸」、6 個屬「工程」和 55 個屬「其他」)。

關於“服務流程”的投訴個案：

➤ 14 個屬「人員服務」：

主要涉及澳門大賽車博物館關於售票、負責遊戲的前線營運人員以及保安員之服務，亦有涉及旅遊熱線人員服務的投訴，旅遊局相關部門針對有關意見已即時進行檢視，雖個案非涉及旅遊局人員，相關部門亦即時跟進，立案及將個案轉交有關外判實體處理和跟進，並要求回應和責成有關外判實體改善和加強培訓，亦得到外判實體正面和積極的回應。

當中 1 個投訴涉及旅遊局司機阻塞行車通道及駕駛態度不佳，相關部門馬上了解事件，並再次提醒全體司機駕駛公務車輛時，需嚴守交通規則，凡事以禮待人並警惕自身應有的責任。

➤ 1 個屬「服務資訊」：

涉及投訴本局沒有提供英文版的疫情記者會發佈的新聞，相關部門接收個案後，馬上了解得悉資料並不是由本局發佈，而本局網站有就醫學觀察酒店安排的英文訊息。

➤ 1 個屬「其他」：

涉及澳門大賽車博物館保安員和監控攝像過多一事，旅遊局相關部門針對有關意見已即時進行檢視，亦向立案人回覆相關設置是根據擴建後的空間和功能設計配置的，同時已將意見記錄，以備將來規劃和部署。

關於“監管職能”的投訴個案：

- 22 個屬「公共衛生」：涉及食物衛生及環境衛生；
- 49 個屬「環境及氣象」：涉及噪音污染、空氣污染及光污染；
- 233 個屬「工商業活動」：涉及無牌經營、收費不合理、服務態度、要求退款等；
- 1 個屬「公眾安全」：涉及對酒店消防及走火通道安全隱患作出投訴；
- 1 個屬「公共行政」：涉及未經同意下拍照並上傳到政府網站的新聞內；
- 1 個屬「交通及運輸」：涉及酒店緩衝區設置過高；
- 6 個屬「工程」：涉及非法僭建；
- 55 個屬「其他」：涉及非法提供住宿；
- 5 個屬「文化藝術及旅遊」：涉及無人機表演太遲發佈延期通知、亦有涉及活動之紀念品品質有問題、也有涉及旅遊局協辦或舉辦的活動的一些意見；

綜合上述監管職能的投訴個案，相關部門收到後會立案及跟進，如活動涉及外判實體，已即時聯絡和轉送外判實體跟進和改善。



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

2022 年處理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	13	0	0	0
環境及配套設施	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	0	0	0	0
其他	1	0	0	0
合計	15	0	0	0

*1 個屬人員服務的投訴個案仍在處理中

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	6	14	0	0
環境及氣象	7	30	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	74	92	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	1	0	0
公共行政	0	1	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	5	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	1	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	2	1	0	0
其他	4	3	0	0
合計	99	142	0	0

*132 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 2022 年所接收的 401 項個案中，關於服務流程為 23 個個案，除了 1 個個案在處理中，其餘 22 個個案均在 ≤ 45 天內完成處理並歸檔。而關於監管職能為 378 個個案，當中 132 個個案在處理中，其餘 246 個個案均完成處理並歸檔。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。