



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

旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

2018 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議				投訴				異議			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
人員	1	0	0	0	7	7	8	7	0	0	0	0
器材及設施	6	26	6	3	2	2	0	1	0	0	0	0
環境	3	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
其他	28	33	27	29	6	12	19	37	1	1	0	1
合計	40	59	34	33	17	23	28	45	1	1	0	1

處理的結果概況

旅遊局接收的投訴主要是涉及“其他”、其次是“人員”和“器材及設施”的範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

- 對於旅遊局人員之投訴：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。
- 對於向旅遊局的投訴：例如投訴利斯大廈的公眾電腦設備被人濫用一事，相關人員馬上向保安人員了解事件，並在該區更新張貼使用電腦區的指引。
- 關於涉及“其他”範疇，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，如國際煙花比賽匯演、光影節、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，與主辦方協調清楚，作為日後舉辦類似活動作參考之用。
- 對於其他非涉及旅遊局職能範疇之個案，旅遊景點的新設置、推行社區經濟政策、活化優化舊區、對未來旅遊的發展等建議，旅遊局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。