



澳門特別行政區
海事及水務局
2014 年建議、投訴和異議之概況

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
人員	0	0	0	7	1	0	0	0	0
器材及設施	6	2	9	0	9	13	0	0	0
環境	2	2	7	0	3	13	0	0	0
程序手續	1	0	0	0	0	2	0	0	0
其他	6	8	5	47	11	34	0	0	0
合計	15	12	21	54	24	62	0	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及『**環境**』及『**其他 - 交通運輸**』的範疇（各有 13 個個案）。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 因應碼頭裝修的背景噪音適當調高廣播音量；
2. 著令船公司前線服務員工改善服務態度；
3. 告誡本局員工注意海上航行安全；
4. 著令碼頭保安公司為員工提供培訓，改善服務質素；
5. 去函衛生局控煙辦協助打擊碼頭洗手間吸煙狀況；
6. 促請及鼓勵所有高速船全部座位安裝安全帶。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

1. 根據政府部門職能分工，本局在了解權責部門後，將相關的個案轉交有關部門，並積極配合跟進；
2. 如涉及跨地區、跨部門合作及政府政策的個案，本局則適時向上級或跨地區聯絡小組、跨部門協調小組提交意見。

在2014年接獲的83個個案中，本局作出了相應跟進措施，在短時間內針對有關問題予以改善和解決，並加強了監察力度，令市民基本對相關處理結果感到滿意。此外，為提升服務素質，除持續優化各項對外服務的行政程序外，與相關公共部門和私人營運實體繼續保持緊密而良好的合作關係，以便迅速回應市民對本局各項服務的意見。