



澳門特別行政區
港務局

2011 年所處理之建議、投訴和異議的概況

類別	建議	投訴	異議	小計
人員	0	2	0	2
器材及設施	0	6	0	0
環境	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
其他	2	36	0	38
合計	2	44	0	46

在2011年接獲的46項個案中，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／私人營運實體保持緊密且良好的合作關係，以便迅速回應市民對本局各項服務的意見。

在有關持續提升服務素質方面，值得一提的是，本局自2011年12月21日起直接管理外港客運碼頭，在各部門的積極協調及配合下，確保外港客運碼頭運作暢順，市民和旅客的過關秩序良好。另一方面，外港客運碼頭除了增設多種語言的指示牌和電子顯示屏，為市民提供清晰的碼頭服務指引、交通資訊、航班消息外，亦在碼頭大堂設置了“碼頭服務諮詢櫃枱”，為有需要的市民和旅客提供碼頭相關服務的訊息。