



澳門特別行政區
港務局

2012 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	7	0	7
器材及設施	6	0	0	6
環境	2	0	0	2
程序手續	1	0	0	1
其他	6	47	0	53
合計	15	54	0	69

在2012年接獲的69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。

針對市民的投訴，本局去年尤其在以下各個方面做出了改善：

1. 嚴格要求相關碼頭保安服務承判公司加強人員管理，提升服務素質；
2. 嚴格要求相關航線經營業者盡快處理有關問題並提交改善方案；
3. 與相關具權限之公共實體及私人部門對建議或投訴進行針對性的分析研究；
4. 按緩急輕重程度，有序地逐步優化各客運碼頭內的便民硬件設施，以提升服務的素質；
5. 持續加強推廣節水節能的宣傳力度。

對於其他非涉及本局職能範疇之投訴/建議，本局在了解權責部門後都予以轉介並積極配合跟進。去年整體上，對於投訴/建議等的回應速度日趨快速，負責處理的人員都對市民的意見給予高度關注。