



澳門特別行政區
海事及水務局
2015 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		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	0	0	1	1	0	11	0	0	0
器材及設施	2	9	9	9	13	16	0	0	0
環境	2	7	6	3	13	29	0	0	0
程序手續	0	0	1	0	2	3	0	0	0
其他	8	5	19	11	34	42	0	0	0
合計	12	21	36	24	62	101	0	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴/建議主要是涉及『環境』、『器材及設施』及『其他-工商業活動』的範疇（共有 90 個個案）。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 加強監控空調溫度，根據不同時段、天氣及人流作出調控，並派員諮詢旅客以作出適度調整等；

2. 本局人員會協助民政總署進行清理；
3. 責成電訊公司定期檢查收費電話；
4. 著令保安人員注重禮貌及待客之道；
5. 本局持續向珠澳合作會議下設的珠澳口岸通關合作小組澳方組長反映有關議題；
6. 責成船公司成立專責小組監察運作檢討航班準點；
7. 去函船公司要求對外港碼頭所有升降機和扶手電梯設施作全面檢查；
8. 修正有關歷史資料；
9. 著令船務公司適當調動航班供應；去函海關協助打擊碼頭炒賣船票狀況，海關與治安警察局聯合行動並檢控炒賣船票人仕；
10. 更新繳費時間及服務質量指標，並適時增加一名出納員為市民提供服務；
11. 跨部門協作先後完成對 62 棟新舊公共房屋的自來水系統之水質取樣及化驗工作。

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2015年接獲的137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，除了個別的個案，基本令市民對相關處理結果感到滿意或沒有再提出異議。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。