



澳門特別行政區  
海事及水務局  
2017 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		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
人員	1	1	1	11	17	20	0	0	1
器材及設施	9	22	45	16	4	36	0	0	0
環境	6	11	1	29	18	1	0	0	0
程序手續	1	1	1	3	3	10	0	0	0
其他	19	53	49	42	47	95	0	2	0
合計	36	88	97	101	89	162	0	2	1

處理的結果概況

本局接收的投訴/異議主要是涉及『人員』、『器材及設施』及『其他-工商業活動』的範疇（共有 162 個個案）。而本局已針對上述範疇採取了以下的改善措施：

1. 要求船務公司切實做好人員培訓及管理工作，全面提升服務水平；
2. 陸續優化海關繫泊浮標，安裝閃黃光的燈；
3. 派員視察發出惡臭之區域；關注海上垃圾問題，確保將其有效清理；每天均派員清理及沿岸巡查，及即時跟進；
4. 在未來 5 年將因應實際運作需要，陸續添置不同運作功能的各類公務船舶；
5. 告誡有關人員日後嚴守本局工作指引；
6. 建議執委會協助制定"飯堂廚餘的處理規則"並儘快推行；
7. 制作中、葡、英告示牌提醒碼頭的旅客不應佔用座位；
8. 建議交通事務局安排在非辦公時間停水維修水管，交局亦於完成維修後通知本局；



## 澳門特別行政區 海事及水務局 2017 年建議、投訴和異議之概況

9. 轉介房屋局要求作出回覆，並獲回覆該位置已沒有漏水；
10. 本局有推出樓宇自來水系統維護指引以及定期開辦課程，大廈業主可推動管理公司報讀課程及按照指引清洗水箱；
11. 管理公司會派員檢查碼頭的自助售賣機，對於有問題的售賣機會進行維修或向本局申請整台更換，同時亦會在機身上張貼微信二維碼方便市民聯繫管理公司的工作人員及派駐人員；
12. 提醒碼頭工作人員在駕駛電動代步車執行巡查工作時須注意自身及途人的安全，遵守操作指引，留意其個人行為代表本局形象；
13. 本局接獲投訴通知後已即時對從屬機構走廊的射燈進行檢查並作出維修；
14. 於職務命令刊登通告以加強司機駕駛安全意識；
15. 督促外判救生公司加強人員紀律培訓；增加不定期及不定時間的巡查；
16. 船公司會加強溝通協調，適時更新航班訊息；
17. 本局會按先後緩急次序處理各項修復工作，同時本局會監察好三樓旅客等候區的冷氣溫度；
18. 持續與相關政府部門、承建商及碼頭設施保養公司作溝通協調，監督相關權責單位各司其職以保障碼頭設施可全面正常運作；
19. 本局正規劃在碼頭設置哺乳室；
20. 建議船公司購買行李保險並轉嫁費用於船票。

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 2017 年接獲的 260 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。