



澳門特別行政區
海事及水務局
2018 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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	1	1	0	17	20	4	0	1	0
器材及設施	22	45	29	4	36	24	0	0	0
環境	11	1	0	18	1	0	0	0	0
程序手續	1	1	1	3	10	6	0	0	0
其他	53	49	32	47	95	137	2	0	0
合計	88	97	62	89	162	171	2	1	0

處理的結果概況

本局接收的建議/投訴/異議主要是涉及『器材及設施』、『其他-公共衛生』及『其他-工商業活動』的範疇（共有 165 個個案）。而本局已針對上述範疇採取了以下的改善措施：

1. 本局已於碼頭入境大堂增設多套 3 座位之不鏽鋼座椅供市民及旅客使用；
2. 本局每天均派員進行清理海面及進行沿岸巡查，一旦發現海面及沿岸有垃圾積聚，便會即時跟進，如遇突發情況時更會加派人手和增加清理次數；
3. 研究可行的解決辦法，以盡快改善碼頭暖氣系統；
4. 本局已跟進出現故障的自動行人運輸電梯。碼頭之設備設施如出現故障時，本局會即時通知承建商到場進行緊急維修工作；
5. 本局會加強對碼頭的照明街燈設備的監察，並計劃對上述設備進行優化更新；



澳門特別行政區
海事及水務局
2018 年建議、投訴和異議之概況

6. 持續派員到路環荔枝碗船廠進行巡查及監察衛生環境；
7. 船公司將加強內部指引並制定相應措施，要求員工密切留意船票售賣情況，以避免出現同類情況；
8. 敦促船公司檢討緊急航班調整的應變措施以完善流程，並加強前線員工培訓，以應對因突發情況出現航班延誤或取消的情況；
9. 加強監管違法吸煙並適時向衛生局通報；
10. 本局在研究及評估後，已開放有關之依山步行徑予公眾使用，並在依山步行徑入口處張貼相關告示通知市民相關之指引及信息；
11. 監督水公司未來完善停水通知工作的程序及安排，例如進一步利用其他電子平台如微信公眾號、手機應用程式等，加強對外發放緊急維修信息及相關通知的安排；
12. 敦促船公司檢討客艙中葡語廣播內容及安排；
13. 監督船公司就出現航班緊急調動的情況作出檢討及改善措施，優化客船航班和調度安排，即使航班有需要調整，亦必須向乘客提供清晰的指示和詳細解釋，減少對乘客的影響；
14. 本局已於碼頭室內及室外部分柱位及幕牆玻璃的當眼處增設指示牌及要求駐場人員適時向市民或旅客提供協助。

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 2018 年接獲的 233 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。