



澳門特別行政區  
海事及水務局  
2019 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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	1	0	1	20	4	6	1	0	0
器材及設施	45	29	22	36	24	17	0	0	0
環境	1	0	2	1	0	1	0	0	0
程序手續	1	1	2	10	6	0	0	0	1
其他	49	32	26	95	137	62	0	0	0
合計	97	62	53	162	171	86	1	0	1

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 90 個個案）。而本局已針對上述範疇採取了以下的改善措施：

1. 本局已於山坡步行徑的兩端入口增加張貼葡、英版本《使用守則》，以使居民及遊客清楚知悉如何正確使用有關設施；
2. 本局已優化錄音電話提示語音的內容及指引，並督促相關客運碼頭營運之承批人優化碼頭手機充電設備及加強監督設備之狀況及使用，務求為旅客提供更好的服務；

3. 本局每天均派員進行清理及沿岸巡查，一旦發現海面有垃圾積聚，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；
4. 本局考慮到方便晨運人士、市民及遊客的使用需要，海事及水務局大樓地面層公園及山坡步行徑之開放時間調整為早上6時至晚上8時；
5. 本局就餐房抽風系統的噪音問題作出了改善措施，包括儘量減少抽風系統的開啟時間，以及調慢了抽風系統的轉速。經測試，在採取改善措施後，噪音已明顯減低；
6. 為有效處理環境污染問題，本局已與相關政府部門召開了工作會議，設立了恆常的通報機制並保持緊密聯繫；同時，本局每天均派員沿岸巡查及清理海上垃圾；
7. 本局日後會盡量在有條件情況下擴大宣傳品的葡文字體；
8. 本局會加強海上巡查以杜絕舢舨在海面擺放蟹籠的情況；
9. 本局已要求碼頭營運批給之承批人加強碼頭溫度檢測工作，並針對天氣變化及碼頭實際情況適時調節冷氣溫度；
10. 本局會按實際情況逐步優化碼頭內之照明，並已通知具管理權限之公共部門跟進碼頭外之照明事宜；
11. 本局已將相關屬管理權限的扶手電梯在無人通行時轉慢速運行時間，以提升節能效益；
12. 本局已要求船公司在當眼處增加指示牌、優化網站以提升購票流程以及加強前線員工溝通培訓。

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2019年接獲的140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。