



澳門特別行政區
海事及水務局

2020 年接收建議、投訴和異議之概況

類別：服務流程	建議	投訴	異議
人員服務	0	0	0
環境	0	0	0
配套設施	5	4	0
程序手續	0	1	0
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	0
電子服務	1	2	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	1	0
合計	6	8	0

類別：監管職能	建議	投訴	異議
公共衛生	2	17	0
環境及氣象	6	39	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	3	15	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	1	0	0
公眾安全	2	8	0
公共行政	0	1	0

類別：監管職能	建議	投訴	異議
法律及公證事務	0	0	0
社會保障、服務及福利	1	1	0
教育及培訓	0	0	0
醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	3	0
康樂及體育	0	2	0
交通及運輸	8	5	0
通訊	0	0	0
城市基礎建設	9	7	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	4	0
合計	32	102	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及『環境及氣象』、『公共衛生』及『工商業活動』的範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 就客運碼頭指示牌指引有誤之情況，本局將有關個案轉介予具相關職權之部門處理跟進。
2. 本局多次派員到場了解及跟進海旁惡臭情況，亦已將有關個案向相關部門通報及要求協助跟進處理。為有效處理環境污染問題，本局與相關部門設立了恆常的通報機制並保持緊密聯繫，以便能及時作出跟進。
3. 本局即時安排人員檢查跟進澳門海上航班應用程式之語言設置及修復工作。
4. 就客運碼頭扶手電梯運作及節能優化事宜，本局已將客運碼頭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，亦將於日後作整體優化時就扶手電梯安裝感應器之意見作一併考慮。同時，由於新冠肺炎疫情之影響，本局亦已因應碼頭客流量情況而適當減少相關扶手電梯的運作數量。
5. 有關筷子基北灣非法捕釣活動的情況，本局已邀請相關職能部門就個案反映之捕釣活動舉行會議，共同商討應對措施。捕釣活動由相關權責部門人員加強巡查執法，對進行有關行為的人士作出勸籲或就違反規定的行為採取適當處罰。
6. 就內港一帶出現大量落網情況，本局已透過聯繫機制與內地相關部門通報，由其在相關區域進行清理網籠工作。本局亦會持續關注有關情況。

7. 本局在接到海面發現垃圾堆積的意見反映後，已即時派人員及船隻到場了解及跟進。為確保有效清理海上垃圾，本局每天均派員進行清理及沿岸巡查，持續留意海面情況，一旦發現海面有垃圾積聚，便會即時跟進。
8. 本局已要求保安公司人員必須遵照海事及水務局大樓及周邊空間之各通道開口開放時間，按時開放予公眾使用，避免影響公眾出行；而保安公司亦已制定了改善措施，嚴格要求保安員必須準時開啟開門通道。
9. 有關海灘救生員態度的反映，本局已要求外判公司嚴正處理，加強救生員的監管及培訓，錄製語音播放，統一標準。
10. 本局已即時派員及船隻到現場沿岸及海面了解和跟進出海口位置海水污黑的情況，並已通報其他相關公共部門派員到現場了解，並會持續留意海面情況。
11. 本局於日常沿海巡邏時會加強留意非法捕魚情況，並會適當與內地相關部門進行通報處理非法捕魚違規行為。
12. 針對有人在貨櫃碼頭使用漁網非法捕魚的意見反映，本局已要求肇事現場之貨櫃碼頭的營運單位就其員工涉及非法捕魚的事件採取改善措施，以避免同類情況再次發生。
13. 本局會加強海上巡邏，積極監察是否存有偷取海沙的情況，並向相關公共部門通報有關事宜，聯合維護海上安全。
14. 就船隻長期開啟引擎以致發出擾人的低頻噪音的情況，本局經與有關船公司溝通船隻噪音情況後，其已將船隻移至離岸邊住宅較遠的位置繫泊，以減少船隻對居民之影響。
15. 有關海灘實況影像私隱的反映，為更好保障經過海灘攝錄鏡頭及拍攝照片範圍人士的私隱，本局必然在遵守個人資料保護法及相關許可所規定之附加條件的情況下處理敏感資料，包括將影像及照片解像度下調至不能識別公眾身份和樣貌的程度、實時影像之截取設為五分鐘更新一次、以及在本局設施當眼處張貼監控設備的告示等。
16. 本局於海上巡查期間如發現市民於休憩區的沿岸石堤、灘塗等地點進行垂釣的情況時，會對進行有關行為的人士作出勸止，並通知相關部門人員作倘有的跟進。
17. 就外判保安員工作操守及衛生意識之反映，本局已將涉事保安員調離有關場所，並加強巡查員的巡邏力度及頻率，以防止任何不適當的情況發生。
18. 有關因清洗船隻而產生污水的情況，本局在施工時會按實際情況做好事前評估，增加堆疊沙包的寬裕數量和範圍，同時調整沙包的堆砌方式，並按實際操作情況不斷注意調整洗船時的水量速度，以便配合過程中抽吸及過濾的效率，防止清洗水外流進海。此外，本局亦將加快投入完成建設對於清洗水攔堵、收集、過濾和處理的長期固定整體系統基礎設施。

已完成的措施的成效：

針對以上的跟進措施第 1 點因不屬本局權限範疇，已將相關個案轉交其他政府部門跟進；關於第 2，5，6，7，10，11，13，16 點，情況已跟進改善，仍須持續定期進行巡查監察工作或進行檢討，確保問題不再發生；而對於第 3，4，14，15，18 點則屬一次性的個案，在改善後按機制執行，重複出現機率較少；至於第 8，9，12，17 點，雖然短期內情況已得到改善，但因隨著人員流失或時間變化存在重複出現的可能，因此要重複對員工或相關實體的員工強調注意相關指引及措施，持續加強人員培訓。

未完成的措施的情況：

沒有未完成的措施。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“配套設施”、“程序手續”、“電子服務”及“其他” 4 個類別分別涉及 8 項服務項目，主要以“配套設施”的發生情況相對較多，“人員服務”、“環境”、“服務資訊”、“服務保證”、“績效信息”、“服務整合”等類別則沒有接收到相關投訴個案。因此，本局亦針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 對於能即時跟進的情況，本局已立即採取改善措施，針對性解決有關問題，或將有關情況轉介予具權責之部門跟進。
2. 在情況得到改善後，本局會持續進行巡查監察工作或進行檢討，並因應需要制定和改善相關機制，加強監管，提升服務素質，以減低投訴重覆發生的機會。
3. 對於因即時措施得到改善，但其後仍需要客觀因素的配合方能解決的情況，本局會密切監察和跟進，如優化添置設施設備等措施，以使能從根本解決問題，提供更佳的服務素質。

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。

表揚：

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 2 宗表揚個案，涉及環境及氣象和康樂及體育，對本局處理跟進海面污染情況的工作效率以及舉辦之攀山背水活動作出了表揚。

2020年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	4	0	0	0
程序手續	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	1	0	0	0
合計	8	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	17	0	0	0
環境及氣象	39	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	15	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	8	0	0	0
公共行政	1	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	1	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	3	0	0	0
康樂及體育	2	0	0	0
交通及運輸	5	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	7	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	4	0	0	0
合計	102	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2020 年接獲的投訴及異議個案，均如期完成並歸檔，沒有個案未能如期完成處理。而本局亦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，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。