



澳門特別行政區

海事及水務局

2020 年至 2021 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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
人員服務	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
配套設施	5	3	4	3	0	0
程序手續	0	0	1	0	0	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	1	0	2	1	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0
合計	6	3	8	4	0	2

類別： 監管職能	建議		投訴		異議	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
公共衛生	2	6	17	22	0	0
環境及氣象	6	1	39	16	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0
工商業活動	3	4	15	6	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0
治安	1	0	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議		投訴		異議	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
公眾安全	2	4	8	4	0	0
公共行政	0	0	1	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	1	0	1	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	1	3	1	0	0
康樂及體育	0	0	2	0	0	0
交通及運輸	8	0	5	13	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	9	6	7	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	4	0	0
其他	0	1	4	0	0	0
合計	32	23	102	66	0	0

處理的結果概況

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

1. 有關海上垃圾之反映，本局在接到個案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。
2. 本局於海上巡查期間如發現非法釣魚的情況，會對進行有關行為的人士作出勸止，並轉介相關職權部門作倘有的跟進處理。
3. 就內港碼頭噪音之事宜，本局已要求有關的營運單位在作業期間須遵守相關法律規定，採取適當措施減低作業產生的聲浪，以免影響附近居民作息。
4. 有關客運碼頭的扶手電梯及停車場的使用意見，本局會為客運碼頭之相關扶手電梯增設自動停機功能，相關招標程序有序開展，以強化節能效益。
5. 就碼頭工業場所噪音問題，本局轉介予具相應監管職能的部門跟進，並要求相關碼

- 頭營運單位採取適當措施減低碼頭作業期間產生的聲浪，避免影響附近居民作息。
6. 有關出入本局轄下設施場所之車輛駕駛問題的反映，本局已叮囑駕車司機注意進出大門時之安全，禮讓行人；同時在大門兩側顯眼處增設擺放了提示牌，警示所有進出的車輛加緊注意。
 7. 就所有風球已除下的情況下，海灘救生站顯示器仍顯示風球訊號一事，本局立即排查原因及修復系統，並與外判檢討及加強通報及緊急處理方法。
 8. 就碼頭漁欄將魚內臟棄置海中引起環境衛生問題，本局對該碼頭進行巡查及作出倘有的跟進處理。本局每天均派員進行清理海面垃圾及沿岸巡查，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。
 9. 有關觀光船隻存在之安全隱患的反映，本局對有關船隻進行現場檢查，船公司已將救生衣移放至乘客集中逗留的主甲板客艙，並調節移動船上餐桌座椅距離，基本可容納成人通過，同時亦已要求工作人員在觀光空間為乘客提供協助。
 10. 為跟進海面下漁網捕魚的情況，本局已加派人員及船隻到場了解，於巡查時已即時對疑似進行下網行為的人士作出勸止及通知相關職權的公共部門前往現場作後續的跟進處理，並在附近一帶海面收回漁網。
 11. 就停泊碼頭的船隻因維修發出嘈音一事，本局已派人到場作出勸喻；而吊運貨櫃工作發出嘈音之情況，本局則已要求碼頭相關人員在操作起吊工作時注意，避免對附近居民作息造成影響。
 12. 有關本局車輛安全駕駛的事宜，本局已要求駕駛車輛工作人員在駕駛車輛時應保持良好的駕駛態度，時刻提高警覺、遵守交通規則，避免意外事故的發生。
 13. 就本局轄下設施鄰近住宅懷疑潛入昆蟲事宜，雖無法判斷蟲隻是來自本局種植的植物還是其他非屬本局管轄區域所種植的植物，本局已要求外判清潔公司針對性進行滅蟲工作，並會定期在相關範圍進行滅蟲。
 14. 就海事博物館介紹錄音讀音有誤的反映，本局已審視及記錄有關情況，由於重新錄製及更新語言制式需時，該館會在可行情況下盡早更新相關音頻介紹，以作出修正。
 15. 就碼頭作業時發出噪音的事宜，本局人員聯絡相關碼頭營運單位，向其說明遵守《預防和控制環境噪音》法律的相關規定，建議其採取適當措施減低碼頭業期間產生的聲響，並將個案轉介具相關職能的公共部門跟進。

已完成的措施的成效：

針對以上的跟進措施第 2，5，10，15 點本局已針對職責權限可跟進的範疇作出相應跟進，並將個案中不屬本局權限範疇的部份轉交其他政府部門跟進；關於第 1，3，8，11 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；而第 4，14 點，會因應實際情況，優化相關設施；而第 7 點則屬一次性的個案，在改善後按機制執行，將減少重複出現機率；至於第 6，9，12，13 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”及“電子服務”2個類別分別涉及4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”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”、“績效信息”、“服務整合”、“其他”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。

本局於2021年1月至12月期間未有接收到表揚個案。

2021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	3	0	0	0
程序手續	0	0	2	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	4	0	2	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	22	0	0	0
環境及氣象	16	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	6	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	3	1	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	1	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	12	1	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	4	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	64	2	0	0

處理的結果概況：

本局於 2021 年接獲的投訴及異議個案，分別共 68 個及 2 個個案能如期完成並歸檔。另外，沒有異議個案未能如期完成處理，但有 2 個投訴個案超過 45 天方能完成處理，其主要包括以下原因：

1. 負責之業務單位工作人員因工作繁忙，一時疏忽，未有及時跟進處理個案。

2. 個案之跟進方案須要分批與多個公共部門及單位舉行會議，因此所需時間較長。

針對第 1 點之原因，本局已於每季度收集各單位建議、投訴和異議的數據時，透過電郵方式提示業務單位應注意處理期限，儘量減少未能如期完成處理個案的情況。而第 2 點之原因，則由於個案較為複雜，涉及跨部門合作，需要之間的配合，方能減少處理時間，因此本局會儘量在工作計劃的安排及協調方面做出優化改善，以減少未能如期完成處理程序的情況。

對於如期完成處理並歸檔的個案，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，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。