



澳門特別行政區 海事及水務局

2021 年至 2023 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		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	0	0	0	0	0	3	0	0	0
環境及配套設施*	3	0	3	3	0	2	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	2	0	0
服務資訊	0	1	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	1	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	1	0	0	0
合計	3	1	3	4	0	6	2	0	0

*因應《公共服務及組織績效評審制度——建議、投訴及異議的處理機制》參考指引於 2022 年 11 月進行修訂，故原“環境”和“配套設施”自 2023 年起合併為“環境及配套設施”。

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	6	4	0	22	22	6	0	0	0
環境及氣象	1	2	1	16	12	11	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	4	1	0	6	7	10	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	1	0	0	0	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公眾安全	4	3	0	4	6	1	0	0	0
公共行政	0	2	0	0	9	1	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	1	1	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	1	0	3	1	0	1	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	1	0	0	0
交通及運輸	0	2	16	13	6	67	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	6	2	1	0	1	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	1	4	4	1	0	0	0
其他	1	0	0	0	0	2	0	0	0
合計	23	18	23	66	67	101	0	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及監管職能類別的『交通及運輸』及『環境及氣象』範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 就海面出現非法撒網捕漁一事，本局派員聯同具相關職權的公共部門前往現場跟進，在巡查期間發現相關人士進行有關活動，已即時勸止其有關行為及清理海面發現的漁網；倘本局日後於海上巡查期間發現類似情況時，會對進行有關行為的人士作出勸止，並轉介相關職權的公共部門作倘有的跟進處理。
2. 就來往香港至澳門之航班班次太疏之意見，經本局與相關船公司溝通，本澳海上客運班次已不斷增加以滿足旅客需求，而本局會持續保持與船公司加強溝通及監管，敦促各船公司盡快將海上客運航班班次逐步恢復到正常狀態。
3. 就增加客船航班的意見反映，本局經與相關船公司協調溝通，在可行的情況下，於出行高峰期間安排加班船舶，積極恢復運力，進一步提升班次密度；同時，本局亦會持續保持與船公司加強溝通及監管，敦促各船公司盡快有序地將海上客運航班班次逐

步恢復到正常狀態。

4. 就內港海面出現油污一事，本局根據立案人提供的資料判斷應為進行疏濬服務之工作船所引致，故已即時將有關情況通知工程船獲判給人，並對工程船進行檢查及維修。
5. 就客運碼頭外之行人路經常出現違泊行為一事，本局已要求駐守碼頭的保安人員多加留意，如發現違泊行為會盡快通知執法部門跟進處理。
6. 就客運碼頭保安員態度差及不禮貌一事，本局即時發函予有關保安公司了解，該公司已就事件致歉並承諾加強對保安員的管理及監督，認真做好碼頭保安服務。
7. 就客運碼頭因封航而調整航班安排一事，本局透過不同媒體適時發放停航訊息，協調本澳相關權限部門適時向本澳各酒店及的士業界通報有關客運碼頭的停航訊息，並要求保安及旅客服務之外判公司和海上客運營運公司，適時為旅客提供協助，減低對旅客造成的影響。
8. 就船公司船隻出現故障而更改航班一事，本局發函予有關船公司了解情況，敦促船公司維持航班的穩定性及客船的安全性，並會持續保持與各船公司的溝通和監管。
9. 有關一休憩區對出海面的排水渠不斷排出污水及垃圾、以及有人於該處釣魚之意見反映，本局已即時派人派員到現場進行處理，以及建議市民如發現海面有垃圾積聚，可即時向本局人員致電通報，以便及時跟進處理。
10. 就沿岸某一工程區環境衛生之反映，本局持續監察及處理澳門水域的清潔及防油污問題，經巡查後如發現亦會即時處理；該工程項目屬其他公共部門之管理權限，故本局已發函轉介該部門協助處理。
11. 有關客運碼頭出現疑似黃牛炒賣船票人士及活動之意見反映，本局發函予該碼頭管理公司，要求該司跟進並就處理結果提交報告，該司亦表示已採取措施防止非法售賣船票行為，而本局將持續監督該司嚴格執行打擊有關非法活動的措施。
12. 就市民反映有人傾倒大量砂石入海一事，本局經查確認有關船隻之行為屬灘塗整治工程之正常工程工作。本局會持續監管本澳海事工程。

已完成的措施的成效：

就以上接獲之意見反映，經處理後情況已有所改善。本局已針對職責權限可跟進的範疇作出相應跟進，並持續定期進行巡查監察工作及適時進行檢討，防止類似問題再次發生；同時，本局對受監督實體及外判公司加強監督以及強化人員教育工作，強調遵守指引及措施之重要性。另外，本局亦與相關部門設立恆常通報機制，保持密切聯繫，以便及時作出跟進。針對非本局職責權限之個案，本局亦已轉交予具相關職權之公共部門跟進。

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“人員服務”、“環境及配套设施”及“其他”三個類別分別涉及6項服務項目，其中以“人員服務”、“環境及配套设施”的發生情況相對較多。因此，本局針對相關情況採取對應改善措施，如加強外判人員的監督等，以提供更佳的服务質素，並將不屬本局職能範疇的意見及時轉交涉及該職能範疇的相關公共部門跟進。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局會作出以下的跟進：

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2023年1月至12月期間未有接收到表揚個案。

2023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	3	0	0	0
環境及配套设施	2	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	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	6	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	6	0	0	0
環境及氣象	11	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	9	1	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	1	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	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	1	0	0	0
交通及運輸	67	0	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	1	0	0	0
其他	2	0	0	0
合計	100	1	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年接獲的投訴個案中，有 106 個如期完成並歸檔，沒有接獲任何異議個案。另外，有 1 個投訴個案超過 45 天方能完成處理，原因為立案人未有接聽本局來電回覆，而本局經不斷聯絡後，最終於立案第 46 日回覆立案人，導致完成處理天數超過 45 天。

個案之處理需要相關的公共部門、實體、立案人以及本局之間的配合，方能減少處理時間。為控制個案的處理時間，避免超出處理天數，本局進行以下的跟進及改善：

1. 針對其他公共部門及實體，本局會儘量在工作計劃的安排及協調方面做出優化改善，並適時提醒有關部門及實體應儘早回覆，以便本局能跟進餘下程序，繼而減少未能如期完成處理程序的情況。
2. 針對立案人的部份，本局會加強與立案人的溝通，充份了解其意見反映，繼而採取針對性的跟進措施。惟倘最終立案人不願配合，本局只能歸檔處理，或根據已掌握的資訊，在職能範圍內作出倘有的跟進，以減少未能如期完成處理程序的情況；
3. 本局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，積極跟進，儘量減少未能如期完成處理個案的情況。

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。