



## 文化局 2018 年建議、投訴和異議之概況

### 1. 統計數字

類別	建議	投訴	異議
人員	6	37	0
器材及設施	60	32	0
環境	7	28	0
程序手續	7	17	0
其他 - 辦公時間	5	4	0
其他 - 文物/建築事宜	29	26	0
其他 - 宣傳/推廣	21	15	0
合計	135	159	0
當中涉及服務承諾項目之個案			
屬服務質素的個案	65	32	0
屬部門職能監管範圍的個案	9	7	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴/建議個案	20	9	0

人員： 泛指部門人員的態度、言行、職務知識和技能、執法或處事的公正及公平、身分識別及辦事效率等

器材及設施： 泛指部門提供服務或履行職責時所使用的公器或所提供的公共設施，如儀器、機器、辦公室器材、運輸工具、通訊設備、基礎建設等

環境： 泛指接待公眾地點的便民設施、整潔及舒適、接待安排、辦公地點、聯絡途徑等

程序手續： 泛指部門提供服務時所涉及的行政程序及手續，如程序步驟、行政竹續、收費等



## 2. 2018 年改善情況

2018 年接獲 294 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔，共推行 153 項改善措施：

1. 舊法院大樓門口的盆栽，現時均有定期澆水。或許照料未盡周到，致使狀態欠佳。本局感謝該名市民的提醒，日後定對有關盆栽的照料多加留意。
2. 就建議於氹仔澳門東亞運動會體育館（澳門蛋）旁興建一座歌劇院一事，本局將納入考慮範圍之內，待規劃成熟將適時向有關部門提出建議，以開拓藝術演出空間。
3. 本局於 2017 年 12 月 4 日至 9 日借出崗頂劇院予“澳門歐洲研究學會”舉辦《聲音與影像大比併國際短片影展》這項活動，由於本局只是借出場地，並無參與上述活動的製作或宣傳等各項工作，本局將會向活動主辦單位轉述有關意見。
4. 每年在離島舉辦的節慶活動包括：農曆新年期間，除了於澳門城區舉行活動外，亦於氹仔區安排演出活動；5 月 1 日，一連二至三天在黑沙海灘舉行“HUSH 沙灘音樂會”；10 月底，一連三至四天在氹仔龍環葡韻舉行“葡韻嘉年華”，以及 12 月 31 日在氹仔龍環葡韻舉行“氹仔除夕倒數晚會”。而“澳門國際幻彩大巡遊”會再詳細考慮舉行的地點及其延伸活動至離島各區，希望讓更多市民可以參與這項國際盛事。
5. 就市民反映“中西藥局舊址”缺乏指示路標，本局向民政總署發出公函，建議在“中西藥局舊址”周邊的適當位置裝設相關指示路標；並計劃於今年內進行“中西藥局舊址”門面招牌的安裝工程，以進一步清晰其路標的指示作用。
6. 2 月上旬調整了“讀者證續期及資料更新申請表”內容，刪除原申請表上不必要的填寫欄位，簡化程序，令辦理效率有所提高。
7. 2 月中旬，澳門中央圖書館、何賢公園圖書館、何東圖書館、下環圖書館、沙梨頭圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館、青洲圖書館、望廈圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、黑沙環公園黃營均兒童圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館及氹仔黃營均圖書館內增設了“手機充電站”，方便讀者使用。
8. 採購一批因去年颱風“天鴿”影響而受浸損毀的資訊設備以作替換，1 月下旬為沙梨頭圖書館重新安裝了 24 小時自助還書箱，讓圖書館自助借還書服務恢復正常。
9. 2 月初，澳門中央圖書館內的自助借還書機由 2 台增設至 3 台，其中 2 台放置於圖書館入口處，使用人次有較明顯的增加。
10. 2 月上旬，為澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、何東圖書館及氹仔圖書館內的



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

圖書掃描機之“圖像解析度”功能設定由固定像素調整為“可供選擇”，更方便讀者使用。

11. 2月中旬，對路環圖書館內的圖書所含附件（如光碟）加入條碼處理，使之透過自助借還書機亦可進行借、還程序，省卻過往讀者需另行到服務櫃檯處理圖書所屬附件，從而優化了自助借還書服務。
12. 3月中旬，澳門中央圖書館增設了一部 HyRead 電子書導覽機供讀者使用。
13. 採購一批因去年颱風“天鴿”影響而受浸損毀的家具以作替換，1月下旬分別為路環圖書館更換了三座位梳化；為沙梨頭圖書館更換了5張單座位梳化及1張圓形組裝梳化，從而改善閱讀環境；
14. 氹仔圖書館新增“小博士信箱”活動，通過查找圖書及解答問題，有助提升小朋友的閱讀興趣及習慣。
15. 氹仔圖書館於1月中旬在兒童閱覽區增設了掛牆電視以宣傳圖書館各項閱讀推廣活動，並會隨機播放圖書館禮儀教育短片。
16. 於2月份進行義工招募活動，活動中共有32名人士申請加入圖書館義工團隊，隨後義工將分配到各區圖書館協助，提升圖書館對外服務質素。
17. 持續關注更新圖書版次周期問題，在考慮平衡閱覽需求與公共利益下，致力在合理時間內更新圖書版次，豐富圖書館的館藏。
18. 正擬突破資源條件所限，引入新的雜誌處理流程及方法，爭取壓縮雜誌上架合理時差。
19. 持續豐富及積極優化圖書館的葡文館藏，同時致力補充適合各年齡層閱覽之優良讀物，以滿足市民所需。
20. 2月中旬與郵電局合作，澳門公共圖書館加入“FreeWiFi.MO”項目，為市民提供更優質的免費 Wi-Fi 服務。
21. 調整線上館藏目錄 Enterprise 中對部分書籍的顯示狀態，包括將「不可外借圖書」上原顯示有“預約”之選項移除；此外，對「中央書庫」的書籍，系統會顯示“需要預約才能借閱”之提醒文字，使讀者在查找可外借館藏時更清晰。
22. 各間圖書館更新了公用電腦，改善了以往電腦設備老化所出現運行速度緩慢的情況。另外，各館增設電腦控制系統，取代了以往透過人手登記方式，從而簡化手續，達到便民作用。
23. 為圖書館主網站增加“登入”圖示及橫額，讓使用者更清晰。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

24. 推出智能手機應用程式 BookMyne，支援 iOS 系統以及 Android 系統，提供便利的查詢館藏、預約及續借書刊的功能。
25. 就市民投訴本局轄下澳門茶文化館的清潔員阻止市民使用館內洗手間，經本局職員瞭解後，由於駐場清潔員為減少工作而禁止市民使用洗手間，本局已責令承判服務的清潔公司立刻更換清潔員，並會加強巡查。
26. 就市民反映氹仔海邊馬路龍環葡韻對開街燈的關燈時間過早，不便於晨運，建議將關閉時間調至上午六時四十五分後，經本局派員瞭解情況，在冬季時該處街燈關閉時間推遲至上午七時，以便市民清晨出行。
27. 為提供卓越的客戶服務，本局經與戀愛·電影館協調後，當事人可憑其持有的早鳥換票証數量免費兌換當時正在發售同等數量的節目門票，並請其於 2017 年 12 月 31 日或之前親臨戀愛·電影館完成換票事宜。日後，本局也會就各項計劃作出更詳細的安排及指引。
28. 就大巡遊的封路措施問題，本局將充分考慮有關意見，而其中關於適當安排路人在表演隊伍行進的間隔時段過斑馬線之建議，本局將因應實際操作於來屆作出優化安排，同時亦將加大力度、繼續透過多媒介讓本地市民掌握活動當日的交通管制及觀眾入場指引等資訊，持續累積經驗、廣泛吸納意見，透過不斷的優化和完善，以期盡量減低對市民出行的影響。
29. 本局已即時向相關司機詳細瞭解及核實有關情況，並已嚴正重申及責成其無論在任何情況下，均應保持良好的駕駛操守，以免對其他道路使用者造成負面影響，本局日後會進一步加強對司機良好駕駛態度的培訓。
30. 由於松山和白鴿巢公園由民政總署負責管理，因此，如要在有關位置增設售賣文創產品的攤位及舉辦街頭歌舞表演活動，需要與相關部門進行協商及探討其可行性。就該名市民的建議，本局將於文創產品推動計劃及「藝遊計劃」定期檢討時予以參考，為文創產業及演藝發展開拓更多空間。
31. 本局將就台灣品牌手作人袁秉弘提出的意見進行詳細了解，並檢視有關安排，作為日後舉辦“塔石藝墟”活動的參考。
32. 澳門目前正積極參與粵港澳大灣區的規劃建設，促進澳門與內地尤其是大灣區內的文化交流與民心相通為首要的任務之一。因此，本局將因應實際情況和具體條件，充分考慮有關的意見，未來將繼續發掘和開拓推動本地文創產業發展的平台與空間。
33. 本局在塔石廣場商業中心原有設施功能的配置上，綜合考慮現有周邊文化設施進行整體用途規劃，未來將打造成為結合文創商店、藝文書店、特色餐飲等功



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

能於一身的的複合型文創產業空間，並將以公開招標方式招攬商戶進駐營運，有關工作已在進行中。

34. 《澳門文創地圖》自 2014 年起由本局推出，除了有紙本外，亦有手機應用程式，本局會每年更新地圖內的文創單位、旅遊路線及相關資訊，並向地籍局提供最新的資料以供其上載至有關網頁。本局於 2015 年推出了“文創空間·文學名篇”二維碼（QR Code）計劃，分別在世遺景點及廣場前地的說明牌（世遺銅柱）上安裝二維碼牌，讓亦民和旅客可透過流動裝置掃描二維碼而獲得鄰近文創空間的資訊，相關資訊亦會適時更新。
35. 本局已就南灣湖廣場區表演噪音的投訴回覆環保局，已隨即勸告活動承辦單位在舉行活動時必須注意音量控制問題，並已聯絡有關市民說明本局之處理和跟進情況。
36. 就市民建議更換回南灣·雅文湖畔附近的街燈為橙黃色，本局已把相關個案轉介予能源辦。
37. 有市民投訴路丞歷史館的保安人員沒有主動為傷殘人士提供協助，本局已責令相關的保安公司，往後保安人員務必主動對參觀人士尤其是老弱病殘提供協助。另外，本局亦會在博物館的適合位置增設指示牌，使公眾知悉設有無障礙通道。
38. 六月上旬，下環圖書館為以往僅限於館內閱覽的點字書提供外借服務，為有需要的讀者提供便利；
39. 6 月中旬，將“讀者證申請表”及“讀者證續期及資料更新申請表”內容再度簡化，刪除原申請表上不必要的填寫欄位，優化圖書館服務及提升工作效率。
40. 丞仔圖書館在延長開放時段內因應館內人流情況作出開放自修區的彈性處理措施（按該館自修區在延長開放時段內為暫停服務），為有需要的讀者提供便利。
41. 澳門公共圖書館於 4 月起推出“先閱為快”服務，館方以調閱方式把尚未完成分編的書籍提供予市民借閱。按一般新購圖書必須經過驗收、登錄、編目等多個步驟才能上架外借，“先閱為快”服務為市民帶來便利。
42. 將何東藏書樓內約 1 萬冊中文古籍館藏狀態改為“在書架上”，開放予讀者預約於藏書樓內閱覽；
43. 5 月至 6 月期間，何賢公園圖書館、下環圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館及黑沙環公園黃營均兒童圖書館為自助借還書機原有功能升級為 QuickConnect，從而加快借、還圖書的速度。
44. 5 月下旬，將下環圖書館內的影音資料區與圖書閱覽區合併在同一空間，從而



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

優化圖書館服務並為讀者帶來便利。

45. 6月下旬，針對沙梨頭圖書館兒童區光線不足問題，已於兒童區內增加了4支光管。
46. 本年度圖書館周活動，於離島區及北區增設2個期刊義賣點，方便區內市民參與，活動反應熱烈，深受市民歡迎。
47. 進行了多場面向社企及學校之外展活動，讓更多市民及小朋友認識圖書館服務，以加強推廣閱讀風氣。
48. 澳門公共圖書館響應“六·一國際兒童節”，5月28至6月3日期間向申辦讀者證的12歲以下兒童派發紀念品，提起鼓勵閱讀的作用。
49. 6月中旬，澳門公共圖書館因應讀者對增加電子書數量的訴求，Hyread eBook電子書平台推出了1,515種新電子書。現時Hyread eBook電子書平台合共有6,206種，內容包括親子童書、文學小說、醫學養生、電腦資訊、財經商管、戲劇電影等類別。
50. 持續豐富及積極優化圖書館的電子資源館藏，同時正重新檢視實體資源館藏與電子資源館藏之比例，以配合讀者閱讀習慣之改變。
51. 為配合澳門公共圖書館4月起推出“先閱為快”服務，讓市民更快借閱圖書館所採購圖書，新書經過驗收並進行簡單登錄後，讀者即可於澳門公共圖書館網站線上目錄搜尋得到，亦可進行預約並於短時間內送到指定的圖書館供讀者借閱；“先閱為快”的書將於讀者歸還後進行編目及加工，再按程序上架。
52. 於澳門中央圖書館無障礙通道門外增設了可移動式不鏽鋼斜板，方便輪椅使用者進入圖書館。
53. 將圖書館網站首頁內的“館藏目錄查詢”及“帳號管理”等欄目底色由原來的深灰改為白色或綠色，使兩欄目更為突出，同時在“館藏目錄查詢”加入了各間圖書館選項，具篩選作用，較便於讀者查找使用。
54. 透過社交平台如Facebook、WeChat等渠道，以系列報導形式，加強宣傳圖書館各電子資源、電子書“Hyread”及移動裝置應用程式“BookMyne”等，以方便的科技手段吸引市民閱讀。
55. 定期檢視已訂購期刊雜誌的出刊情況（如刊名變更、更改出刊週期或停刊等），並於澳門公共圖書館網頁上公佈，方便讀者掌握。
56. 澳門公共圖書館推出法定收藏制度及澳門國際標準書號中心服務之圖文包以作推廣，並同時透過互聯網、社交平台如Facebook、WeChat等渠道進行宣傳。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

57. 為更好保障市民於颱風期間使用圖書館設施，圖書館已制定防災應急措施，同時亦已進行了實地演示。
58. 就市民反映“中西藥局舊址”缺乏指示路標，希望本局在其周邊加添指示路標，本局已向民政總署發出公函，建議在“中西藥局舊址”周邊的適當位置裝設相關指示路標，同時，本局亦計劃於今年內進行“中西藥局舊址”門面招牌的安裝工程，以進一步清晰其路標的指示作用。
59. 就家長投訴音樂學校負責報名的行政人員態度，本局將正視前線工作人員的態度，並多以家長的角度考慮問題。
60. 就一名家長投訴音樂學校教師不能續聘，以及個別學科不招生的投訴，本局已就聘請教學人員事宜正在積極進行，將按照公立學校教師開考的程序進行全職教師的招聘，待聘請工作完成後，將開放學額並進行補充招生。
61. 有市民投訴音樂學校考試時間及內容，本局將研究學年考試改為 7 月的可行性；其次，將督促教師提前至少 4 個星期通知學生考試曲目。
62. 市民梁先生對戲劇學校兒童戲劇課程的招生安排感到不滿，本局已接受了他去年提出對招生宣傳單張方面的意見，而今年本局的招生宣傳單張已再沒有列出不招生的課程，從善如流地改進了課程招生宣傳資料的安排。
63. 有市民想申請街頭文藝表演牌照，希望在噴水池步行街規劃一個表演區，本局已回覆該名市民有關公共地方的借用不屬文化局法定職能。
64. 就市民投訴澳門回歸賀禮陳列館對出噴水池水質問題，本局一直有為水池進行定期清洗工作，當中包括日常清除垃圾以及季度大清潔，而上述噴水池的季度清潔在本年 2 月份進行，但在 3 月底又發現該水池的水質混濁，故在 4 月初安排了排水及注入清水，遏止惡化。投訴人提及水池有泡泡及變黃的情況，可能是由於近年不斷有市民將魚類放入噴水池，令池內魚量不斷增加，進而引致水質混濁和產生青苔的情況，本局往後將加強注意，並會繼續按噴水池的水質情況安排清洗及維護，以確保相關文化設施持續得到良好的管理。
65. 因檔期關係，崗頂劇院業主會未能於 2018 年 7 月 15 日為珠海創壹文化傳播有限公司借用劇院，故來函投訴，經本局向該會負責人說明，並已把七、八月可使用的檔期告知該會。
66. 有市民認為每場折子戲專場資助上限為 30,000 元，但受資助項目大多為重演，根本不用添置戲服及場景，演出場地亦有接受其他實體贊助，質疑本局有否監管申請者的使用費用。根據 2018 澳門社團“文化活動/項目資助計劃”粵曲折子戲/文娛演出活動申請須知，申請單位的折子戲數量需達 7 齣或以上，才可獲



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

- 得澳門幣 30,000.00 元的資助。本局會就活動的開支費用，當中包括樂師、演出者、司儀、技術人員、佈景、道具、化妝、服裝、租用器材、攝錄、表演及綵排場租、海報及橫額印刷、門券印刷、物流運輸，以及膳食開支作出審查，倘獲資助單位未用完資助款項，必須退還餘額。同時，本局亦會透過報告審閱及單據審查，核查活動演出的人員、曲目數量是否與原申請一致，倘發現問題，倘發現異常情況，本局要求獲資助者作出書面解釋或作修正，對不符合本局資助範圍的項目要求歸還款項，甚至取消資助。
67. 就市民反映現時本局所資助的演出項目質素參差、人流不高，出現浪費資源的情況，並查問本局有否規範演出者每年演出的場次。為檢視受資助活動的舉行成效，本局透過報告審閱、單據審查及實地巡查等方式，對獲不同程度資助的活動/項目之執行、內容、質素、實際效果及觀眾反饋等作出評估。倘發現執行成效未如理想，將影響日後資助審批；而就演出場次限方面，為確保公帑資助的合理分配，本局對於社團架構及演出班底的評估均有所規範，根據 2018 澳門社團“文化活動/項目資助計劃”粵曲折子戲/文娛演出活動申請須知第六條第 6.2 款“不重複資助”—「兩個或以上申請資助的社團，其會長理事長為同一人或組織架構成員超過三分之一重複。」，以及「同一年度內，兩個或以上社團舉辦不同活動，其演出班底超過二分之一重複。」，故本局就上述方式，避免資助同一伙人舉辦相類似性質的活動，減少公帑重複資助的風險。
68. 就市民反映社團引進外地人士作演出一事。根據第 17/2004 號行政法規《禁止非法工作規章》第四條“例外情況”中指出，就「住所設於澳門特別行政區的自然人或法人邀請非居民從事宗教、體育、學術、文化交流及藝術活動。」、「非居民為提供工作或服務而逗留的最長期限為每六個月內連續或間斷四十五日。」勞工暨就業局、治安警察局或海關如認為非居民所從事的活動不符合所指的情況，應立即通知該非居民提供服務的澳門特別行政區的自然人或法人，該自然人或法人在獲悉通知後應立即終止該非居民的活動。故一般情況下，本澳的藝文社團邀請外地人士從事文化交流及藝術活動屬合法行為，不合法情況的稽查由勞工暨就業局、治安警察局或海關作出。此外，2018 澳門社團“文化活動/項目資助計劃”粵曲折子戲/文娛演出活動申請須知，申請條件之一包括「本地演員及唱家須佔整體演出者一半或以上」，然而考慮到澳門曲藝界別的演出質素屬業餘居多，引入外地專業人員交流演出有助本地質素的提升，故本局的資助亦在本地演出人數上作出規範，以確保本澳居民為主要受惠者；
69. 本局將檢討澳門青年音樂比賽現有的條款及機制，研究修訂和調整的可行性。
70. 為免影響演出，主辦單位有權決定遲到者的入場時間及方式，在澳門藝術節的



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

小冊子及網頁內的觀眾須知內，亦已清楚說明觀眾務請提前十分鐘到達表演現場。本局可嘗試加強觀眾對觀眾須知的留意度，如在 FACEBOOK 藝文棧內作宣傳等。

71. 今年 7 月初，有一名市民建議於文化局總機電話語音系統增設普通話選項，考慮到本局服務對象使用不同語言的需要，故採納該名市民之建議，並已在 7 月 23 日於本局總機電話語音系統增設普通話語音。
72. 本局已對與市民口角之司機作出勸誡要改善待人態度。
73. 本局已將澳門茶文化館逾期和資訊性不多的宣傳單張撤走，並口頭警告駐守的在樓梯間玩手機或睡覺保安員，責令各保安人員在當值期間除工作需要外，嚴禁使用手機，並須謹守工作崗位，同時會加強對各地點保安工作的監督及巡查，以免出現有關情況，最後將館內的小賣部錯誤標示的價錢牌“MOP\$XXX”更正為“MOPXXX”。
74. 市民指出在牛房倉庫上層，展覽影片播放不暢順，經檢查並已作改善。
75. 市民反映大炮台迴廊出入口處自動感應玻璃門的異常情況，本局派員查檢及維修，並要求供應商作定期查驗。
76. 市民對澳門視覺藝術聯展的評選機制提出建議，本局已審視制度及持續優化評分方式，針對不同類型的徵集活動，邀請相關並具備專業性及認受性的評審委員，並制定制定迴避制度，規定籌展部門人員不參與聯展。
77. 市民對全澳書畫聯展的參賽規則提出建議，本局已制定制定迴避制度，規定籌展部門人員不參與聯展。
78. 優化報失讀者證之服務，讀者可到各間公共圖書館接待櫃台即時辦理圖書證報失及補發讀者證服務，借閱權將在 7 天後開始生效。
79. 何東圖書館於 7 月份實施 RFID (無線射頻識別技術)自助服務，故此，文化局公共圖書館全面實施 RFID 自助服務。
80. 澳門中央圖書館、氹仔圖書館及沙梨頭圖書館於自助影印機附近設置 1 台電腦，方便讀者自助打印。
81. 氹仔圖書館及何賢公園圖書館現時提供自助借還影音資料服務，方便讀者在延長開放時段仍可自助借閱影音資料。
82. 氹仔圖書館在書架區內增設 5 張高身檯，滿足讀者對增加座椅設備的需求。
83. 紀念孫中山公園黃營均圖書館已更換 8 連新書架，優化兒童閱覽區的閱讀環境。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

84. 為了優化館內閱覽環境，更新了各間公共圖書館的傢具，包括為下環圖書館更換 4 張 4 座位閱覽枱；為白鴿巢公園黃營均圖書館更換 3 張沙發、1 個 1 連 4 層書架、1 個單面 4 層書架及 3 個單面 3 連 4 層書架；為澳門中央圖書館更換 50 張閱覽座椅及 2 張高身讀者枱；為何東圖書館增設了 2 張高身讀者枱。
85. 何東圖書館重新設計及安裝指示標識(Signage)牌，讓讀者更清晰館內各閱覽空間設施的分佈及位置。
86. 氹仔圖書館兒童區出入口斜台已出現老化和損毀情況，為免對小朋友構成危險，已把整個斜台更換。
87. 路環圖書館增設了 3 組 3 層高的兒童書架，把原本放於較高位置或較大本的兒童書放回兒童書架，讓兒童讀者更易於取閱。
88. 黑沙環公園黃營均圖書館閱覽區座位與書架移位，完善館內的空間佈局。
89. 受強颱風“山竹”影響而造成損毀之沙梨頭圖書館、路環圖書館及紅街市圖書館經過開展各項緊急維修工程後已重新對外開放。
90. 經觀察不同區別居民對參與就近圖書館活動的情況，調整了青洲圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館舉辦“故事天地”活動時間，將兩館原定於周六及周日舉辦活動的時間對調，有關變動反而吸引了更多市民參與。
91. 為“書香伴成長”親子閱讀推廣活動增加一個場地（何東圖書館），以照顧到該區市民參與相關活動的機會。
92. 氹仔圖書館兒童區內增加了“小博士信箱”醒目標示，吸引更多讀者注意，藉以引發他們對參加活動的興趣。
93. 於中央書庫及黑沙環圖書供應中心內加裝防塵窗簾，藉以加強保護館藏圖書資料。
94. 持續優化期刊館藏目錄資訊並適時更新期刊流向，以便讀者檢索及準確掌握館藏情況。
95. 優化圖書加工流程，配合自動化系統的功能下減少條碼標籤、減省每本書蓋館印數量等，在有效維持現有的圖書館對圖書保存、流通、系統借閱等功能外，加快圖書處理效率，節省人力資源的同時加速圖書處理速度提升上架及提供讀者借閱的效率。
96. 已重新訂定澳門圖書資料處理流程，加快處理速度，提升澳門圖書資料上架及提供讀者借閱的效率。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

97. 啟用購書財產號與圖書條碼號合而為一，加快圖書處理速度，提升上架及提供讀者借閱的效率。
98. 氹仔圖書館新增 1 組 5 連書架，擴大小說專區的館藏量，並為館內葡文館藏設立 1 個葡文專區，從而滿足讀者對多種類圖書的需求。
99. 氹仔圖書館再增設 1 部字體放大機，供有需要之讀者使用。
100. 氹仔黃營均圖書館大堂門外的不鏽鋼斜台加上防滑膠紙，避免讀者進出滑倒。
101. 紅街市圖書館無障礙通道門外復設可移動式不鏽鋼斜板，方便輪椅使用者進入圖書館。
102. 於圖書館主網站中增加彈出式視窗提示，發布與圖書館相關之重要訊息，如颱風下圖書館關閉及恢復開放之安排、受損分館整頓及重開進展等，讓市民快速掌握圖書館對外服務情況。
103. 各間公共圖書館進行了防災演示，加強館員對館內消防設備以至逃生路線的認知，提升館員處理緊急情況的應變能力，對保障圖書館安全有一定助益。
104. 本局定期檢討藝遊點的地點選址、環境條件及活動情況。
105. 本局感謝一名旅客提出之寶貴意見，本局每年均在不同節假日期間，為澳門市民及遊客呈獻各式精彩的文化節目，當中不乏挑選國內如音樂、舞蹈、戲曲、雜技等不同類型的高質素演出，已建議該名旅客欲瞭解更多演出內容，可關注本局之網頁或微信公眾號，以獲取最新消息。
106. 為讓各地觀眾能感受澳門國際幻彩大巡遊的現場氣氛，本局去年在活動期間進行了 Facebook 直播。此外，觀眾亦可透過澳視澳門收看活動直播。
107. 本局已就市民建議，以場地安排、評審檔期等因素作綜合考慮，擬訂澳門青年音樂比賽合適的舉行日期。
108. 本局已就一名市民於三號風球期間，曾致電本局查詢其子女已報名參加的工作坊，在颱風期間的活動安排，但一直無人回應，亦未能於本局網頁找到相關資訊。為此，本局已向對方致歉及安排退款，並且研究改善方案以優化颱風期間的活動查詢及通報機制。
109. 市民反映文創村使用一次性餐具造成垃圾堆積，建議文創村使用不鏽鋼餐具。但由於有關項目所在物業之業權屬民間私人擁有，由私人租予民間業界經營，並非由特區政府提供，而項目本身亦非由本局推出的措施。因此，本局建議市民將意見向相關經營者反映。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

110. 市民建議在南灣湖廣場擺放食品造型雕塑，配合“美食之都”計劃。本局曾以《澳門文創地圖》插畫角色製作多個立體藝術裝置，宣傳本澳的休閒玩樂設施及特色美食；亦曾邀請本地藝術家以“美食”為主題創作塗鴉展示區，吸引了不少市民和旅客到場參觀拍照。未來，本局將繼續透過已有的跨部門溝通機制，一如既往地與有關部門通力合作，廣泛吸納市民意見，做好配合“創意城市美食之都”的文化建設工作。
111. 市民反映荔枝碗 X15 路段新鴻號及文記船廠之屋頂鐵皮鬆脫，本局初步視察未見上址有即時之結構危險，但為進一步確保安全，其後，本局亦已對上述船廠之屋頂鐵皮完成詳細檢查及加固工程。
112. 某市民建議延長春草堂外走廊兩邊燈柱的照明時間至午夜十二時，本局已按照建議實行，以便市民於園內休憩。
113. 某市民建議維修澳門博物館大炮台花園出口外牆“澳門博物館”字樣的“博”字，有關維修工作已完成。
114. 本局於 2018 年 11 月 14 日接獲市民梁小姐的投訴，並已就相關個案於限期內以電話回覆投訴人；對涉事的司機作出口頭勸喻，日後應加倍留意駕駛安全意識及嚴格遵守文化局公務車輛日常工作指引。
115. 本局於 2018 年 11 月 29 日收到行政公職局傳達的市民意見，並作出以下的改善措施。一、加強澳門檔案館內部人員及外判保安的培訓，加深各同事對館內母乳餵哺室的開放及使用規則的認知。二、於澳門檔案館接待處擺放母乳餵哺室展示牌，供外訪者知悉。三、完善澳門檔案館母乳餵哺室的使用規則，並張貼於接待處及母乳餵哺室當眼處。
116. 消費者委員會因跟進處理消費者投訴個案，關於 2017 年 10 月 15 日「東方神起 TVXQ! 演唱會」及 2018 年 1 月 14 日「Wannaone 拍手會」兩項表演活動，查詢該兩項活動有否向本局申請分齡審別及要求提供上述申請單位的資料。按法例五月二十日第 15/78/M 號法令規定對表演項目作分齡審別，經本局查核，兩項表演活動均有向本局公開映、演甄審委員會申請分齡審別的評級，同樣被評為 B 組類別。本局已於 2018 年 5 月 17 日以公函回覆消費者委員會，並按照第 8/2005 號法律《個人資料保護法》的規定，本局僅可提供申請單位的名稱及聯絡電話。
117. 波堤妮雅集團有限公司查詢將於 2018 年 6 月 23 日舉辦一場時裝秀是否需要申請外籍人士在活動的工作證明。按法例五月二十日第 15/78/M 號法令第七條的規定“為着本法律之目的，凡舉辦公映公演之地點，無論收取進場費與否，概



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

- 視為公開映·演場所”，舉辦單位需於映、演活動舉行前七十二小時向公開映、演甄審委員會申請”。本局於 2018 年 6 月 13 日以電郵回覆查詢機構時裝秀明顯以公開的形式進行，提醒了有關申請甄審的事項；至於有關聘用外籍人士參與時裝秀表演活動是否需要申請工作證明之查詢，是項申請不屬於本局公開映、演甄審委員會的職權範圍，故提醒了申辦機構需向有權限實體進行查詢。
118. 某私人音樂交流表演的申辦者於 2018 年 7 月 28 日邀請外地之音樂表演者來澳作音樂交流演出，向本局查詢在私人地方進行表演，並在網上平台發佈，是否需要申請按法例五月二十日第 15/78/M 號法令第七條的規定“為着本法律之目的，凡舉辦公映公演之地點，無論收取進場費與否，概視為公開映·演場所”，故申辦者需否向本局申請分齡審別，並非以收取費用作判斷，而是以舉辦映、演活動是否屬公開來判斷的。倘屬公開映、演活動，按上述法令第十二條第一款的規定“凡公映公演，須經分齡審別後，方得舉行；該項審別由舉辦人于映、演舉行七十二小時前向本局的公開映、演甄審委員會申請之”。本局於 2018 年 6 月 7 日以電郵回覆查詢者，表示“表演將於私人地方進行”，在此情況下不屬於公開映、演活動，故不用向本局申請分齡審別。同時亦提醒了查詢者，在所指的“私人地方”進行表演活動必須遵守相關法例（如：噪音、消防等）規定。
119. 本局已因應申請者/單位的要求，進一步改善、即時作出處理和跟進每一個案的查詢及投訴，並且盡快回覆查詢者/機構的問題，本局提供信函、傳真、電話、電郵或親臨的方式查詢有關分齡審別申請的事宜。
120. 某市民建議中西藥局舊址及附近增設指示牌。本局早前已將中西藥局舊址此一建築物名稱安裝於門面上，以便公眾更易於識別該文物景點；另外，本局早前已主動向增設指示路標所涉及之市政設施的相關職能部門，建議在中西藥局舊址周邊的適當位置裝設相關指示路標，以進一步加強中西藥局舊址的位置標識。
121. 某市民建議加強颱風前文物建築的維護和修復工作。本局已進行記錄，並將持續不斷改進有關工作。
122. 某市民建議增加對本澳歷史建築進行修復及活化。本局已進行記錄，持續在這個基礎上繼續深化相關工作，讓更多的特色或歷史建築能得以合理的活化和利用，創設更多的文化效益。
123. 某市民反映葉挺故居工作人員態度問題。就有關題述事宜，本局已即時了解及跟進，並向保安公司查詢，當值保安人員已承認禮貌不周，本局已要求保安員於服務期間應保持良好接待態度及禮貌，該保安服務公司亦承諾加強相關的培訓工作。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

124. 某市民建議景點增設處物櫃。本局已對具備空間條件的景點增設相關服務，並將持續研究於景點增設相關設備的可能性。
125. 某團體對光影節期間傳媒拍攝受阻一事要求公開有關拍攝指引。本局已向團體提供有關傳媒進行拍攝的條文及資料，同時亦已要求有關外判保安公司加強培訓及監督，並定期召開工作會議，以確保保安人員清晰及遵守有關指引，保證日後不再發生同類情況。
126. 某市民反映本地文創團體或機構（如微辣公司）的宣傳短片或活動影片含有低俗、粗言穢語、甚至色情成份。該市民提及的情況可能與文化產業基金的資助對象有關，故本局已轉介有關意見致文化產業基金知悉、備存，以便作出倘有的處理和跟進。
127. 某市民反映南灣湖廣場公廁對出空地位置有人佔用場地及使用擴音機播放音樂，影響市民使用休憩設施。由於該位置屬於民政總署管理的公共地方，在 2016 年 6 月 3 日經本局與民政總署雙方簽署的《關於南灣湖廣場借用及管理協議》中，民政總署無償向本局借出南灣湖廣場的範圍並未包括上述位置，故已將相關情況轉介予民政總署跟進處理。
128. 另一名市民反映南灣湖景大馬路南灣雅文湖畔至南灣湖水上活動中心一帶，每晚 10 時至 11 時許有人製造噪音，影響鄰近居民休息。本局在接獲通知後，已安排保安人員加強巡查和勸喻，以期將倘有之聲浪影響降低。
129. 某市民反映大巡遊當天下午四時許，因大巡遊進行期間，被駐場警員攔截而需迂迴尋找路徑回其大三巴住所。本局由活動籌劃之初已積極與交通部門及治安部門保持溝通，並持續召開工作會議，希望活動對居民、商戶及旅客的出行影響減至最少，以及在確保各參與者安全的情況下舉辦。另外，本局於 11 月下旬已透派發活動宣傳張、派員走進社區，以及新聞稿、社交媒體、電台及電視訪問等不同媒介，多渠道介紹巡遊新路線、觀眾區人流管制概況及活動內容。本局將廣泛吸納各界對是次大巡遊的意見，繼續優化包括向外發放觀眾指引、人流安排與交通管制資訊等與活動有關的各項工作。
130. 某市民反映大巡遊當天下午 4 時 15 分，因大巡遊進行期間，被駐場警員攔截而需迂迴尋找路徑回其大三巴住所。本局由活動籌劃之初已積極與交通部門及治安部門保持溝通，並持續召開工作會議，希望是次活動對居民、商戶及旅客的出行影響減至最少，以及在確保各參與者安全的情況下舉辦。此外，本局於 11 月下旬已透派發活動宣傳張、派員走進社區，以及新聞稿、社交媒體、電台及電視訪問等不同媒介，多渠道介紹巡遊新路線、觀眾區人流管制概況及活動內容。本局將廣泛吸納各界對是次大巡遊的意見，繼續優化包括向外發放觀



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

眾指引、人流安排與交通管制資訊等與活動有關的各項工作。

131. 與身份證明局合作，將“澳門公共圖書館更新個人資料服務”擴展到該局設置的自助服務機，讀者無需親身到圖書館辦理其個人資料更新手續，從而便利市民。
132. 澳門公共圖書館“館藏查詢系統 Enterprise”網站頁面上設有繁中、簡中、葡文及英文 4 種語轉換功能，方便各族群讀者的使用。
133. 澳門中央圖書館澳門資料閱覽室把澳門期刊及小冊子改用密封式膠盒存放，有利資料的保存。
134. 改善過往讀者於自助借還書機還書後即時再借閱歸還圖書的限制。讀者於自助還書機歸書館藏後，若相關館藏沒有被其他讀者預約，則可即時使用自助還書機再行借閱；
135. 於黑沙環公園黃營均圖書館自助影印機旁附設一台電腦，方便讀者編輯自助列印的檔案資料；另路環圖書館亦增加了一台連接列印機的電腦，供讀者編輯列印檔案之用；
136. 為各館自助借還書機加裝影音盒解鎖器，供讀者自助借還影音資料使用。
137. 何賢公園圖書館內加裝了射燈，另外在館外的 24 小時還書箱上方加裝光管，改善整體的閱讀環境。
138. 分別為白鴿巢公園黃營均圖書館、下環圖書館、紀念孫中山公園黃營均公園圖書館及望廈圖書館內已出現老化或故障的空調機組進行全面維修和更換。
139. 氹仔圖書館於多功能室增加了 12 個座位，以滿足讀者對使用座位的需求。
140. 2019 年粵港澳“4·23 世界閱讀日創作比賽”(澳門區) 徵文項目，開放市民以光碟、電郵方式作為遞交作品的途徑，對參加者更為便利。
141. “舊報新聞—清末民初畫報中的粵港澳”展覽於 2018 年 11 月 23 日至 12 月 30 日期間分別以不同主題在何東圖書館、沙梨頭圖書館及氹仔圖書館設展。展覽結束後，澳門公共圖書館網站隨即發佈電子展覽，令該次展覽得以延續推廣，讓更多市民透過網路觀賞展覽內容，從而達至宣傳效益。
142. 優化澳門公共圖書館“館藏查詢系統 Enterprise”，將逾期超過 90 天的館藏設為不可預約，避免讀者長期等待逾期未歸還的館藏。
143. 持續豐富及優化圖書館的兒童及日語詞典館藏，同時致力補充適合各年齡層閱覽之優良讀物，以滿足市民所需。
144. 黑沙環公園黃營均圖書館、黑沙環公園黃營均兒童圖書館、何賢公園圖書館、



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

紀念孫中山公園黃營均圖書館、路環圖書館、沙梨頭圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館、下環圖書館、紅街市圖書館、氹仔黃營均圖書館及民政總署大樓圖書館已進行互聯網升級，提升公用電腦的網速。

145. 因強颱風“山竹”影響致兩台位於沙梨頭圖書館與氹仔黃營均圖書館內之升降機受損，本局現已完成維修工作並重新對外開放。
146. 已完善沙梨頭圖書館洗手間標語圖示，並備有中、葡文對照。
147. 已於各圖書館張貼介紹圖書館各項服務的 QR Code。
148. 已修復何東圖書館新、舊大樓之間的玻璃天幕，避免雨天時經常出現滲漏滴水情況。
149. 某市民欲購買紀念光碟，由於只接受現金(澳門幣)作為支付工具，結果市民兌換成適用貨幣後光碟已售罄。由於相關的紀念品及光碟均由演出團體負責準備及銷售，本局工作人員已經向演出團體建議準備足夠的數量供觀眾購買。
150. 某市民表示希望大巡遊可以回覆使用 2016 年的巡遊路線。但由於大巡遊路線是經過多方面考慮及與多個政府部門協調後制定的，本年大巡遊路線將由大三巴牌坊出發並進行精彩開幕式，隨後途經大三巴街、板樟堂前地、議事亭前地、大堂街、南灣湖景大馬路等熱鬧景點，以上巡遊路線能提供更大空間及舞台讓巡遊隊伍演出，最後巡遊隊伍將在西灣湖廣場舉行回歸慶典。
151. 某市民建議不再舉辦“2018 澳門國際幻彩大巡遊”認為浪費公帑。本局回覆該市民大巡遊舉辦的意義重大：慶祝澳門回歸祖國、增進社會和諧、打造澳門品牌節慶盛事、為城市旅遊增添文化元素、塑造“文化澳門”的城市新形象、培養本澳演藝及活動展演人材、推動社區藝術發展等。當日活動包括巡遊前的延伸活動，觀眾人數逾十八萬，故活動舉辦目的並非只是一天的活動演出。
152. 某市民對“澳門除夕倒數演唱會”及“氹仔除夕倒數晚會”活動名稱提出意見，本局對現今不少地區均會將在公曆每年最後的一天統稱為“除夕”，而本局舉辦的除夕倒數活動，亦是參考社會一般的共識及認知來命名。
153. 某市民提出“澳門國際幻彩大巡遊”的多個投訴，包括駐場保安人員不足、巡遊隊伍重覆使用飲用水杯、工作人員責罵巡遊參加者等。來年本局籌辦同類活動時，會計劃增加駐場工作人員，並盡量提醒使用者注意衛生，不重覆使用飲用水杯，並本局已勸導參巡遊隊伍負責人避免以強硬語氣溝通。



### 3. 2016-2018 年建議、投訴和異議之趨勢：

類別	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	1	5	6	30	29	37	0	0	0
器材及設施	134	111	60	57	67	32	0	0	0
環境	2	5	7	29	30	28	0	0	0
程序手續	8	17	7	24	46	17	0	0	0
其他 - 辦公時間	6	7	5	6	0	4	0	0	0
其他 - 文物/建築事宜	34	54	29	28	21	26	0	0	0
其他 - 宣傳/推廣	6	5	21	4	3	15	0	0	0
合計：	191	204	135	178	196	159	0	0	0
<b>當中涉及服務承諾項目之個案</b>									
屬服務質素的個案	50	56	65	27	35	32	0	0	0
屬部門職能監管範圍的個案	3	6	9	2	4	7	0	0	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴/建議個案	56	31	20	28	19	9	0	0	0

2018 年文化局共接獲 135 項建議及 159 宗投訴，按年分別下跌 34% 及 19%，而有關意見主要來自公共圖書服務、文物景點及本局舉辦之活動，當中又以“器材及設施”及“程序手續”跌幅最為明顯，顯示出本局去年涉及上述兩項類別之改善措施有顯著成效。

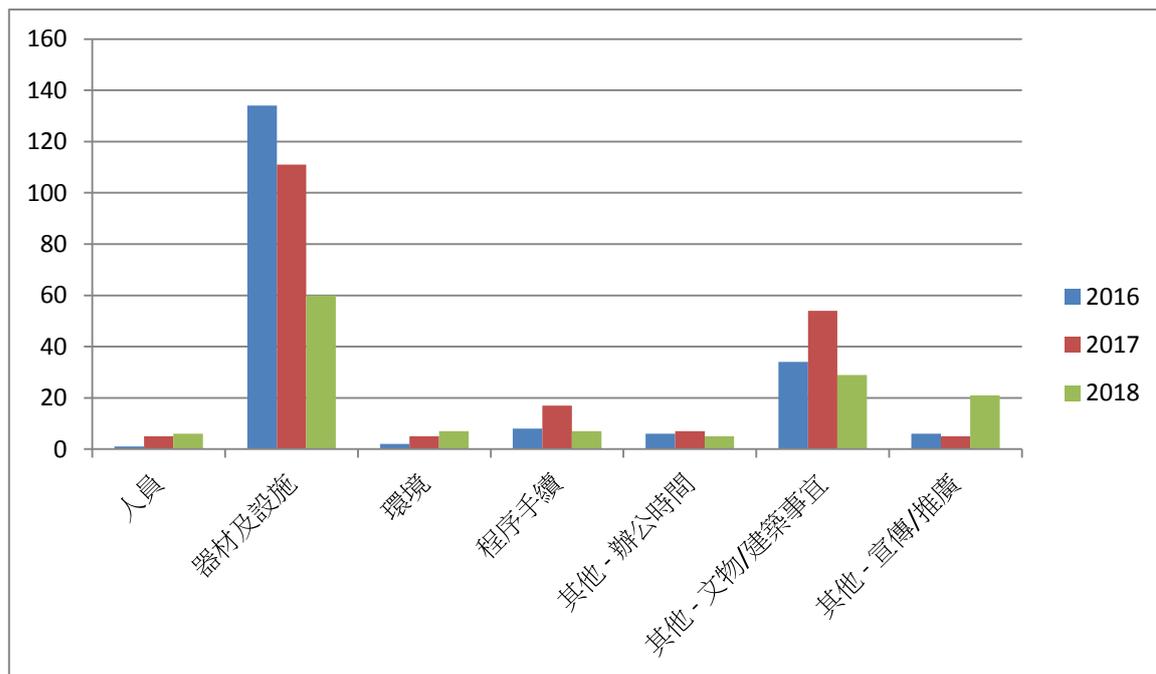
此外，市民對“環境”及“文物/建築事宜”的建議及投訴數字與去年相約，而人員及宣傳/推廣則錄得較大升幅，估計是由於本局部份地點更換前線服務人員，同



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

時開展的活動增多，設施陸續落成及對外開放，與本澳市民的日常接觸更頻繁，接收得到更多的意見及訴求，以改善人員服務態度及舉辦活動的情況。

### 2016-2018 年建議個案趨勢



### 2016-2018 年投訴個案趨勢

