



## 文化局 2019 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	48	0
器材及設施	44	52	0
環境	14	38	0
程序手續	7	12	0
其他 - 辦公時間	2	6	0
其他 - 文物/建築事宜	15	21	0
其他 - 宣傳/推廣	43	18	0
合計	131	195	0
當中涉及服務承諾項目之個案			
屬服務質素的個案	2	26	0
屬部門職能監管範圍的個案	4	7	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴/建議個案	18	30	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. 2019 年改善情況

2019 年接獲 326 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔，共推行 128 項改善措施：

1. 一名市民建議在網上公布“簡易栽種水仙工作坊”的抽籤結果，本局今後舉辦的活動將按照建議實行，在相關網站上公佈活動的錄取名單。
2. 一名市民指出觀音蓮花苑引橋橋口的雲石飾面及其底下的電力裝置出現損毀，經澳門博物館職員檢查後，已安排公司進行維修。
3. 一名市民指出澳門藝術博物館玻璃幕牆內外和位於館外斜路側的灰色外牆飾板存有許多污漬，經澳門藝術博物館職員檢查後，所提出的污漬問題確實存在，澳門藝術博物館已安排駐館清潔公司在本年 2 月中下旬對全館外牆玻璃及外牆飾板作全面清洗。
4. 一名市民投訴澳門博物館售票人員不友善的工作態度，已告誡館員多加注意服務態度。
5. 各間公共圖書館已增設了身份證讀卡器，提升辦理讀者證效率及獲取讀者資料的準確性。
6. 議事亭藏書樓、下環圖書館及路環圖書館於 3 月起試行延長開放時間，議事亭藏書樓由原來的 13:00-19:00，調整為 13:00-20:00；下環圖書館由原來的 8:00-20:00，調整為 8:00-24:00；路環圖書館由原來的 14:00-20:00，調整為 8:00-20:00。此外，自 3 月起，澳門中央圖書館、氹仔圖書館、沙梨頭圖書館及下環圖書館的兒童閱覽區於公眾假期照常對外開放，開放時間為上午 8 時至晚上 8 時，滿足了各區市民對圖書館延長開放的訴求。
7. 各間公共圖書館內的自助影印機增設“拍卡”裝置，改善了館員過去在處理解鎖設定中頻頻受設備接觸不靈活的影響，增設有關裝置直接加快了館員處理速度，縮減讀者等候時間，從而提升服務效率。
8. 黑沙環公園黃營均圖書館增設了圖書滅菌機，進一步完善圖書館對外服務。
9. 調整了自助借還書機設定，限制讀者對當天所借圖書進行續借動作，有關設定可有效避免讀者因錯誤操作而導致圖書到期前不能續借的情況。
10. 路環圖書館新增了自助化借還書服務，目前，各公共圖書館已全面實施並提供自助化借還圖書資料服務。
11. 氹仔圖書館兒童電腦區、沙梨頭圖書館的報刊閱覽區及青洲圖書館兒童閱覽區分別加裝及更換了照明設備，改善整體閱讀環境。



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

12. 紀念孫中山公園黃營均圖書館正門更換老化的隔熱膜，有效緩和該館受長時間日曬而令室溫上升的情況，創造較舒適的閱讀環境。
13. 澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、紅街市圖書館及白鴿巢公園黃營均圖書館已安裝了電子驅蟲器，預防蚊患。
14. 適度調整了澳門中央圖書館二樓露台閱覽區內的書枱位置，令該區閱讀空間更寬敞。
15. 下環圖書館調整了 FreeWiFi 無線設備的位置，改善網絡訊號接收不穩的情況。
16. 沙梨頭圖書館新增了 8 個閉路電視鏡頭，保障市民讀者與圖書館公共財產的安全。
17. 一名市民建議塔石廣場聖誕市集及其他同類型活動搭建同樣的攤位，遇上不同主題的活動時在攤位上更改主題設計，以減少廢料。雖然，塔石廣場聖誕市集並非本局舉辦的活動，但本局未來規劃活動時將因應實際情況與涉及的相關部門進行溝通及研究，以達致合理利用資源之成效。
18. 北區社會服務諮詢委員會來函，就“舊區活動”議題，建議政府主導助力推動建設將澳門歷史及旅遊文化與產業融合的特色街道，如在關閘附近打造“文創街”等。本局一貫以來致力推動本地文化發展，積極與本地藝文團體及藝術家合作，透過活動支持，推動文化藝術在社區扎根，豐富社區藝術元素。為配合特區政府創設宜行環境的政策目標，同時更好地推廣本地文化藝術與文創產業發展，地圖繪製暨地籍局等相關部門與本局通力合作，早前曾推出步行路線地圖及專題網頁，本局推出的《澳門文創地圖》之六條“特色文創旅遊路線”也納入其中，藉以引領旅客走進社區街頭巷尾，感受本土歷史文化與創意氛圍。此外，特區政府文化產業部門亦於去年推出了“社區文創專項資助計劃”，扶持特色老店，挖掘社區文化品牌故事，推動舊區活化，打造文創社區特色，致力推動藝文、創意融入不同街區。
19. 一名市民建議在大型活動中，新增更多中國風元素，達致多元文化。本局每年舉辦的“新春賀歲活動”，透過內地民族歌舞表演及傳統手工藝展示等，讓觀眾認識內地的特色文化，“濠江月明夜活動”將內地的民族舞劇、傳奇故事及民俗風情帶給本澳觀眾，“慶祝中華人民共和國成立文藝晚會”邀請內地雜技藝術團蒞澳演出，讓市民及遊客欣賞到內地傳統表演藝術，而本局亦邀請內地特色藝術團於“澳門國際幻彩大巡遊”及“相約澳門—中葡文化藝術節”帶來文化演出，讓觀眾在活動中除可欣賞到世界各地的文化藝術外，亦同時了解到內地的傳統藝術文化底蘊。



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

20. 一名市民來電投訴本局司機不打燈切線，影響其他道路使用者，希望本局司機檢討。本局已致電回覆立案人，表示本局已對事件進行調查，並叮囑司機日後須注意交通安全，該名司機亦已作檢討。
21. 一名市民指出“澳門國際幻彩大巡遊”網頁無法進入，是由於本局對轄下網站伺服器進行維護工作所致，本局完成維護工作後已恢復網頁的對外服務。
22. 一名市民提出對澳門青年音樂比賽的意見，本局已檢視工作人員在回應查詢時的態度。
23. 本局會持續優化前線接待工作，繼續以熱心、主動的服務精神，接待每一位市民，提供優質及適切的服務。
24. 本局十分重視澳門藝術節的宣傳工作，在新聞發佈會之前，已率先於不同媒體介紹藝術節五個精選節目，引起市民的廣泛關注。未來將作深入分析，爭取未來盡早公佈購票日期，滿足大眾的熱切期許。本局感謝市民提供的寶貴意見，未來將不斷優化各項工作，提供更符合市民所需的服務。
25. 一名市民反映先鋒廟戶外化寶爐煙火嚴重影響附近居民，由於先鋒廟宇內部現正進行工程，因此需暫時性使用廟外的化寶爐。而本局在收到意見後，已即時向廟方反映有關問題，並建議廟方協助善信分批少量地處理祭品，避免產生濃煙影響附近居民。本局將繼續關注情況並與廟方保持溝通，而廟方將在有關工程完成後，用回廟內化寶爐。
26. 一名市民反映觀音堂西廳尾則通天被封嚴重影響空氣流通。就有關情況，本局已聯同土地工務運輸局至現場巡查，並記錄現場情況。現時有關的違法工程已交至司法機關處理，會繼續密切關注事件，並對廟宇不符合要求的工程，跟進其復原進度。
27. 一名市民反映觀音堂的走火通道被封事宜，就有關題述事宜，本局已即時了解及跟進，並已聯同工務部門至現場進行聯合巡查，後續將按程序作出跟進及處理。
28. 一名市民建議儘快更新議事亭前地銅制指示牌為《市政署》。考慮到「民政總署大樓」之名稱是 2005 年本澳向聯合國教科文組織申報列入《世界遺產名錄》時所使用，和本地的建築物名稱屬於兩套不同的名稱系統，因此，現時銅牌上仍舊沿用向聯合國教科文組織申遺時之有關資訊。而就市民提出的意見，本局亦已作出記錄，並會考慮和研究補充本地文物建築名稱資訊的方式，以對世界遺產的介紹資料作進一步的豐富及補充。
29. 一名市民建議重用觀音堂室內化寶爐。由於觀音堂的善信眾多，廟內空間相對



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

狹小，為了更好地保護觀音堂，減低發生火災的可能，廟方已全面停止室內化寶爐的使用，並提供戶外或半戶外的化寶爐予公眾使用。而有關意見已進行記錄，並將與廟方溝通持續研究優化方案。

30. 一名市民反映大三巴牌坊建築物上植物生長旺盛，本局定期會對大三巴上生長的植物進行清理。而就市民反映的意見，本局已進行記錄，並將持續監測植物生長的速度及對文物建築的影響，因應實際情況進行必要維護保養工作。
31. 一名市民建議後移鄭家圍牆。本局回覆該立案人：鄭家大屋圍牆屬於“鄭家大屋”的其中一部份，而“鄭家大屋”作為本澳世界文化遺產歷史城區組成的其中一個部分，故不宜對該幅圍牆作出任何改動，但本局將盡量與交通事務局協調，對該路段作出適當措施，以避免圍牆被刮花，以及減低對行人所造成的安全隱患。
32. 一名市民對觀音堂違法工程、華士古花園噴泉維修工程、華士古花園介紹牌脫色事宜進行反映。就觀音堂違法工程，本局已對有關工程進行查處並依法將案件交由司法部門處理。未來，本局將逐步檢視現有的巡查機制及與文物建築的相關人員保持溝通，持續優化有關工作；就華士古達嘉馬花園噴泉範圍之維修工程，本局曾就該工程回覆市政署諮詢意見，並將持續關注有關工作對附近文物的影響；就澳門歷史城區文物景點說明牌方面，本局已有計劃逐步對其進行翻新工作，亦會吸納市民的建議，作為優化日後有關工作的參考。
33. 一名市民反映關於藝墟手作坊收費及後補的流程之投訴。關於塔石藝墟手作坊報名和收費的事宜，由於手作坊報名須知已列明課程名額不得轉讓，而在網上報名被抽中的參加者在繳費時收到的須知字條第一項，以及在現場報名者收到的須知字條第一項，均已註明上課時須攜帶繳費收據及本人的身份證供現場人員核對身份，故非被錄取者本人是不能持被錄取者的任何資料代替其上課，而須在手作坊現場輪候後補名額並繳交報名費用。就市民提出的情況，本局請其協助提供該名沒有繳交手作坊報名費用的參加者的聯繫方法，或請該名參加者主動與本局職員聯繫，以便向其了解詳情及作出跟進。
34. 一名市民反映有塔石藝墟攤位出售非手工製作的商品。塔石藝墟要求各攤位銷售的產品或提供的服務包括：原創設計產品、具高文化含量的商品、服務和體驗，以及社會公益性的服務。本局工作人員在得悉該情況後隨即派員到活動現場進行巡查。市民所見的攤位有可能只參加一週的活動，為能掌握及了解有關情況，本廳請其提供詳細的攤位資料，以便跟進。此外，本局於塔石藝墟舉辦期間設有詢問處，亦有安排工作人員定時巡查攤位，市民如有需要或疑問，可向在場工作人員尋求協助。



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

35. 一名市民反映鄭觀應紀念館內傳出濃烈刺激性氣味，已在該館增設空氣清新機，以加強館內的空氣流通，現時情況有所改善。
36. 一名觀眾投訴澳門回歸賀禮陳列館內一名保安員態度不佳，已要求相關保安公司作出書面解釋和對轄下保安員加強培訓，提高服務素質，嚴格要求保安員注意言行舉止，避免與觀眾產生誤會，影響觀眾的參觀興致。
37. 一名市民投訴在路氹歷史館舉行的“Q版龍舟麵粉花工作坊”，由於當時工作坊提早結束，工作人員安排沒有家長陪同的學員在館內自由活動和參觀，認為此安排非常不恰當。經本局瞭解後，該名工作人員安排沒有家長陪同的學員，坐在座椅上等候，期間有學員提出自行參觀博物館，由於第二場工作坊將要開始，為保障該名學員的安全，工作人員指示館內保安人員密切留意，禁止她沒有家長陪同而自行離開該館。為進一步優化工作，已要求該項活動的工作人員，倘若沒有負責人員統一帶領之下，今後切勿讓年幼的參與者自由活動，並於家長接回時核實其身份。
38. 一名市民反映先鋒廟旁大廈裝修工程石屎跌落，就有關事宜，本局已即時到現場瞭解情況，並對先鋒廟屋頂進行檢查，廟宇未有出現受損情況，但發現毗連大廈外牆翻新工程使用的圍網狀況欠佳，導致石屎跌落，本局人員即向施工方作出提醒。現時，工程圍網已作出修整，石屎跌落情況亦得到改善。
39. 一名市民反映鄭家大屋上植物生長旺盛，本局定期會對鄭家大屋生長的植物進行清理，而就市民反映的意見，本局已進行記錄，並將持續監測植物生長的速度及對文物建築的影響，因應實際情況進行必要維護保養工作。
40. 一名市民反映大炮台塗鴉情況，就大炮台外牆被塗鴉事宜，本局在獲悉後已立即前往現場了解。由於在被評定的不動產進行塗鴉或刻劃屬刑事罪行，故本局已就事件作報警處理。此外，就有關文物的破壞行為，本局將繼續加大宣傳力度，向市民及遊客宣傳正確的保護意識。
41. 一名市民反映戀愛巷塗鴉情況，被塗鴉的牆身的建築並不屬於文物，但位於世遺緩衝區範圍，故本局基於維護緩衝區景觀的考量，會主動與業權人溝通處理。針對在文物上塗鴉的行為，本局將繼續加大宣傳力度，向市民及遊客宣傳正確的保護意識。
42. 一名市民反映東望洋燈塔外牆污漬事宜，本局在定期巡查期間已發現有關情況，並會就有關問題作跟進處理。現時，本局正制訂詳細修復工程計劃，並將儘快開展有關修復工作。
43. 一名市民要求圍封果欄街 17 號門口，就市民反映的意見，本局已進行記錄，



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

並已派員到現場瞭解情況。關於流浪貓問題，本局已轉介相關權限部門跟進處理。而就果欄街 17 號門口沒有圍封一事，因有關物業日前已作為永福圍的一部分，於早前至交予本局管理，並將進行修復及活化。現時已計劃於短期內對有關建築開展結構修復工作，屆時將會對該建築進行必要的環境整治工作。

44. 一名市民反映文化遺產保護資源不足，就市民反映的意見，本局已進行記錄。未來會繼續因應實際上的需要，通過部門工作的調整優化以及正常程序增聘的人員的方式，令文遺保護工作能繼續如常、有序、有效地開展。
45. 一名市民反映瘋堂斜巷 10 號內大樹出現光禿情況，經瞭解，上址的物業並不屬本局轄下的物業，而就市民反映的意見，本局已向該物業現時的營運及管理單位作瞭解。據悉，有關情況是由於前年颱風吹襲過後，園內的樹木有折斷及枯萎的情況，為免對造成安全隱患，該會早前曾開展園內樹木的修剪工作。而本局亦已將有關情況回覆市民。
46. 一名市民反映大三巴牌坊雜草情況，本局每年均會定期對大三巴上生長的植物進行清理。而就市民反映的意見，本局已進行記錄，並將持續監測植物生長的速度及對文物建築的影響，因應實際情況進行必要維護保養工作。
47. 一名市民反映於顯榮里傾倒建築廢料，經本局派員到顯榮里 7 號視察後，發現該處有大量建築用竹枝及其他廢棄雜物，而其相鄰位置有一個正在施工中的建築地盤，經本局要求後，該地盤已清理有關竹枝。至於其他廢棄雜物及雜草，本局會作出清理及跟進。
48. 一名市民來電查詢有關第三十屆澳門藝術節節目延伸活動「FAM MOTION：古巴花旦」之放映資訊及報名詳情，並反映活動太遲進行宣傳會影響出席率，亦令有興趣的參加者難以預留時間。本局職員已於電話中向對方解釋原因，同時表示接納其意見，日後會盡早安排公佈延伸活動的資訊及報名安排，該市民已於通話中同意本局的回應及解釋。
49. 兩名市民提出有關第三十屆澳門藝術節節目《咖喱骨遊記 2019・旅行裝》，5 月 8 日晚因雷暴警告關係而取消。當天下午澳門氣象局發出雷暴警告，有效時間至 20:00，因此本局發出短訊通知，將集合時間延至 20:15。然而氣象局於 19:44 再次發出消息，將雷暴警告延至晚上 21:30，與藝團商議後，決定取消當晚演出，並於 20:09 通知澳門售票網通過短訊向當晚觀眾發放取消消息，並同步於臉書專頁上更新動態，同時安排工作人員於集合點對已到場的觀眾解釋。對於 20:23 方收到短訊，以致對方白行一趟，本局深感抱歉，並會檢視整個訊息發放的流程，改善訊息的發放速度，減少對觀眾造成的不便。



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

50. 澳門中央圖書館及氹仔圖書館兒童圖書區新增設兒童葡文書區，方便讀者更便捷地查找兒童葡文書籍。
51. 讀者可透過預約方式調閱石排灣圖書館館藏。
52. 為何東圖書館、紅街市圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館及氹仔圖書館的公用電腦設定連接影印機，滿足讀者對自助列印的需求。
53. 調整了自助借還書機設定，在操作上引導讀者取回證件後才開展借書流程，有關設定有效避免讀者在使用自助借還書機過程中遺留個人證件。
54. 為望廈圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館及黑沙環公園黃營均兒童圖書館安裝滅蚊燈、電子驅蟲器 and 小型驅蚊液機等設備，預防蚊患。
55. 青洲圖書館所在的青洲社會綜合服務中心內之公共區域已完成改善工程，走廊牆身設置扶手，地面增設觸覺引路徑，方便視障或其他有需要人士使用。
56. 澳門中央圖書館、何東圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、何賢公園圖書館、氹仔圖書館、氹仔黃營均圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館內損壞之空調系統設備已完成維修，令圖書館維持舒適的閱讀環境。
57. 增購各類外文書籍，持續豐富及優化圖書館的葡文館藏資源，滿足讀者的閱覽需求。
58. 積極優化圖書處理流程，讓新購圖書能盡快上架供讀者借閱。
59. 澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、何東圖書館、氹仔圖書館、青洲圖書館聯同教育暨青年局轄下成人教育中心、湖畔綜合活動中心、德育中心、教育心理輔導暨特殊教育中心推出「圖書漂流活動」，市民將想分享的圖書投放到各地點「漂書收集箱」，館方會將收集所得之書籍，按照活動規則進行篩選整理並置於上述各圖書館及中心之「漂書架」上，供有興趣的市民自由取閱，讓每本圖書發揮更大價值，進一步鼓勵社區閱讀資源共享。
60. 沙梨頭圖書館位處內港，過往數次因風災引起的嚴重水浸令該館外牆造成破壞，多處牆身油漆及石屎剝落，部份騎樓檐底出現鋼筋鏽蝕情況，故開展了小型改善工程，重新翻新了外牆，以及修復了騎樓及橫樑之損毀位置。
61. 黑沙環公園黃營均圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館增設了意見箱，供讀者來函發表意見。
62. 將紀念孫中山公園黃營均圖書館館外指示牌遷至當眼處，更有效指引圖書館方向。



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

63. 黑沙環公園黃營均圖書館及黑沙環公園黃營均兒童圖書館已更新 24 小時還書箱的使用指引，各間公共圖書館的還書箱指引樣式已作統一。
64. 一名家長反映澳門演藝學院音樂學校舉辦課程的問題，認為上課的導師同時又是考試評審員，覺得考試不夠客觀。由於評核內容均為課堂上教授的內容，故其程度是與教學相符合的，而本校將採納貴家長的建議，在日後的考試中，安排兩名導師共同擔任評核工作。
65. 社區服務諮詢委員會委員建議於路環設立小市集，劃分區域讓居民銷售具路環漁村特色的文創製品。本局一貫以來致力推動本地文化發展，積極推廣文化藝術在社區扎根。路環島具有豐富的歷史與文化資源，別具地方風味與特色，未來對於其開發情況，如引入文創、美食與生態等元素。特區政府文化產業部門於過去兩年已持續推出了“社區文創專項資助計劃”，扶持澳門特色老店，支持範圍涵蓋路環島區域，透過專項計劃促進民間業界挖掘社區文化品牌故事，推動舊區活化，打造文創社區特色，致力推動藝文、創意融入不同街區。
66. 一名觀眾投訴澳門回歸賀禮陳列館內一名保安員態度不佳。本局已向相關保安公司反映意見，要求該公司務必加強對轄下保安員之培訓，提高服務素質和注意保安員的言行舉止，避免影響觀眾的參觀興致。
67. 一名市民反映有旅客走入大三巴遺址拍照。就有關事宜，本局已對市民意見作記錄，並與場地保安溝通，指示其日後加強巡視範圍內遊客的參觀行為，預防同類事件發生；此外，本局於今年 7 至 12 月期間亦到各個旅遊景點設置文遺宣傳流動站，向旅客宣導正確文遺保護訊息。
68. 一名市民反映文化局總機電話無人接聽。就市民因查詢評定的不動產買賣事宜，致電本局總機時未有人接聽。本局已就有關問題記錄並跟進情況，未來將會繼續優化並加強前線接待工作。
69. 一名市民反映澳門福隆新街 65-67 號屋頂植物生長旺盛。就題述事宜，本局在獲悉後已立即前往現場了解，並已於本年 7 月 9 日聯同旅遊局及土地工務運輸局到現場與建築物負責人溝通協調，負責人表示願意自行對屋頂植物進行處理，而本局亦會持續跟進情況。
70. 一名市民反映美副將大馬路綠屋仔積水問題。本局已即時派員到場了解情況，並即時排除積水、蚊蟲滋生等衛生問題，未來本局將會加強注意相關問題，跟進地段內的衛生和清理工作。
71. 一名市民建議修復青洲修道院。本局一直關注青洲山以及山上修道院的保護狀況，包括與相關業權人代表會面，瞭解其修復工作進度，並致函要求其在一定



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

期限內修復青洲山山體及修道院，改善整體環境，敦促其實施維修保養工作；現時，為加快青洲山的保護工作進度，本局已按《文化遺產保護法》第 39 條啟動強制保養工程的程序，後續本局亦將繼續密切關注並積極跟進青洲修道院的修復和維護工作。

72. 一名市民投訴葉挺將軍故居之保安員態度惡劣。本局自有關事件發生後，已立即責成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，並要求保安公司避免日後再發生同類情況；未來，本局將會密切關注及加強相關的保安工作。
73. 一名市民希望本局協助維修房屋滲漏的問題。就新馬路 523 號建築業權人向本局投訴第 519 號建築缺乏維修保養導致其建築出現滲漏情況。本局已派員到現場瞭解，但由於未能判斷滲漏成因，故本局將就有關個案聯繫房屋局樓宇滲漏水聯合處理中心協助處理，同時亦去函第 519 號建築業權人檢視並處理有關情況。
74. 一名市民反映大三巴遺址內的指示牌缺乏保養。就市民反映的意見，本局已進行記錄，並已安排開展大三巴遺址內的指示牌更換工作，日後本局會繼續因應實際情況，對指示牌進行必要維護和更換工作。
75. 一名市民投訴東方基金會無豎立警告標語，以及保安人員沒有提醒遊客小心場內犬隻。世界遺產東方基金會會址，雖不屬於文化局管理，但考慮其對市民參觀構成影響，故文化局會就市民所反映的問題，積極向基金會反映並請其作出相應的改善措施。
76. 一名市民建議魯班木工藝入門工作坊招生事宜。就市民建議近期每月舉辦的“魯班木工藝入門工作坊”，可以每三個月至半年招生一次，代替現時每月進行招生的報名方式。就有關的意見，本局已吸納有關建議，並在下半年舉行的第五期和第六期工作坊，一併進行招生，以節省市民報名手續和時間。
77. 一名市民反映馬交石天后廟塌樹情況。就市民反映馬交石天后廟近佛教圖書館館外之位置因斷枝跌落，損毀鄰近圍牆之瓦面裝飾。本局已派員到馬交石天后廟進行查看，前述斷枝已清理，同時確認上述位置瓦面裝飾（包括瓦筒及瓦片）破裂並掉落，本局人員已向廟宇管理實體反映有關情況並要求其對受損位置進行修復。
78. 一名市民反映基督教墳場修剪樹木情況。市民反映基督教墳場樹木有過度修剪情況，同時工人在工作期間保護措施不足，易生意外。就有關問題，本局已派員到基督教墳場進行了解，現場管理人員確認曾進行樹木修剪，並強調其目的



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

是清除枯枝及重整樹冠。至於修剪時機與幅度問題，本局已轉介予樹木綠化相關的職能部門評估。同時，本局已囑咐現場管理人員，倘日後需進行類似工作時，須協助注意相關工人落實職業安全措施，並須配備合適的個人安全裝備後方可開展工作。

79. 一名市民反映在節目：楊麗萍舞蹈劇場《十面埋伏》中途再次入場建議。本局已在場內加強告示以便觀眾知悉場館的注意事項。
80. 一個文化中心場地租戶的其中一位演出團員提出自備小樽裝水的做法不環保，反映後台位置提供飲用水建議。本局已加強與活動主辦單位溝通，鼓勵其充分利用中心水機設施及於通道及化妝室內多加張貼告以指示接駁水喉式水機之位置，並於用餐區內設有塑膠及金屬回收箱，以供回收其他小型飲料的膠樽及鋁罐。
81. 自 7 月 1 日起，文化局轄下 15 間公共圖書館與澳門大學合作試行“館際互借”及“文獻傳遞”服務，市民只需於文化局公共圖書館櫃檯辦理簡單手續，便可到澳門大學圖書館借閱其圖書資料，以及申請圖書及期刊之篇章複印本，透過資源共享，達至善用公共資源的目的。
82. 自 7 月 1 日起，文化局轄下 15 間公共圖書館與教育暨青年局合作推出跨還服務，居民可於文化局轄下所有圖書館（議事亭藏書樓外）以及教青局轄下位於北區之成人教育中心及氹仔區之湖畔綜合活動中心進行跨部門還書。
83. 黑沙環公園黃營均圖書館於 8:00-24:00 及公眾假期增加開放影音資料區予公眾使用同時提供影音資料外借，以滿足該區的市民需求。
84. 自 9 月 24 日起，石排灣圖書館正式投入服務，以完善該區的圖書館網絡。
85. 自 7 月 1 日起，何賢公園圖書館的公用電腦已設定可直接連接影印機。
86. 下環圖書館的自助影印機加裝一台電腦，以提供更多元化的自助打印服務。
87. 優化了澳門中央圖書館二樓露台閱覽區的閱覽設施，令閱覽空間更寬敞及舒適。
88. 青洲圖書館和望廈圖書館分別加裝照明設備，以優化閱讀環境。
89. 為讓更多市民了解圖書館與其他單位合作推出的新服務，透過石排灣圖書館開幕儀式及其後續宣傳渠道，向市民帶出跟澳門大學合作試行“館際互借”及“文獻傳遞”服務與教青局合作推出跨還服務的資訊。
90. 為滿足及豐富幼兒與親子的閱讀生活，推出“大手小手玩繪本”親子閱讀推廣活動，對象為 0-36 個月之兒童及其家長，報名情況踴躍，且受到參加者好評。



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

91. 優化圖書館義工團隊的服務規劃，例如設置每月服務時間表供義工填寫，方便館員接待及安排服務項目，以提升義工的投入感及參與感，且能為市民提供更好的閱讀體驗。
92. 澳門中央圖書館及氹仔圖書館更換了新式型號之飲水機，舒緩市民輪候取水的時間。
93. 多名家長/市民分別透過本局，教青局，衛生局，環保局及電台澳門講場轉來投訴，指高士德演藝學院裝修後有甲醛問題，引起師生身體不適，學校應找專業公司進行除甲醛工作。本局重視相關情況，我們再次親自巡視及暫時封閉個別琴房，先購買及使用了空氣清新劑減少難聞氣味，並同時於 9 月 25 日安排了專業檢測公司到高士德校舍重新進行檢測，再次確定甲醛沒有超標(香港標準)。然而，為了本院師生有更好的教學及學習環境，即使在甲醛沒有超標的情況下，本局已外判相關公司將於 10 月 14 日進行清除異味的工作，並在確保沒有影響師生健康的情況下再開放使用。學校在條件許可的情況下，可暫時安排有需要的師生到情況較理想的琴房或轉移到望德堂校舍琴房上課，減低對授課的影響。
94. 本局舞蹈學校本年 7 月收到持續藝術教育課程的家長反映：因不清楚女兒的缺席次數，而未能做好督促女兒注意出席情況的意見。就此，本局完善了有關通知措施，以便提醒家長/學生注意有關缺席情況：學生在沒有提前通知的情況下連續缺席達 2-3 堂，任課教師將會致電家長/學生了解缺席情況；當學生的缺席率達該課堂的 10%，學校將會發送第 1 次短訊予家長/學生作提示；當學生的缺席率達該課堂的 20%，學校將會發送第 2 次短訊予家長/學生作提示；當學生的缺席率達該課堂的 30%，學校將會發送第三次短訊予家長/學生；告知其將不能參加學期考試。
95. 一位曾獲本局戲劇學校酌情借用洗手間的市民透過電郵反映，表示不滿學校的洗手間並不對公眾開放，及不滿學校保安員及勤雜人員的應對態度，且勤雜人員於接待期間又沒戴上工作證。為防止類似事件再次發生，本局進行了以下措施：(1)加強學校保安員及勤雜人員必須以禮相待市民的意識，並須耐心聆聽市民的素求，及對話時謹慎用詞；如遇市民提出特別要求時，可人性化酌情處理，盡量為市民提供合理的方便。如遇事情無法作出適切的判斷時，請即通報本局戲劇學校的行政人員協處理。(2)提醒學校勤雜人員接待公眾時必須配戴工作證。(3)提醒學校工作人員服務市民時，必須有更大的同理心，在合法合理合情和學校安全的大前提下，可隨機應變去應對市民提出的特別要求作出酌情處理，更好的顧及市民的感受。(4)提醒學校工作人員處事必須以人為本、



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

- 服務為先，以誠懇有禮和謙恭耐心的良好工作態度服務市民，共同為本局建立良好的社會形象。
96. 一名市民反映文化局大樓空調溫度設定過低。本局已採取措施控制大樓之室內空調設備溫度不低於攝氏 25 度。
  97. 一名市民於塔石藝文館參觀時突遭保安員喝罵，但未有詳細說明當時情況及事發時間。本局要求保安公司提交報告，責成保安員多加注意工作態度。
  98. 一名市民反映本局轄下部門大部分保安員未能以廣東話溝通。本局已與相關保安公司協調，要求其安排能操粵語之保安員當值。
  99. 一名市民希望能協助其尋找舊葡文書本並翻譯成中文，讓老殘者多瞭解舊澳門歷史。本局人員透過電話回覆並介紹本局澳門檔案館的讀者服務可提供協助查閱檔案，但由於澳門檔案館的職能沒能提供翻譯服務，建議對方可到行政公職局申請中葡文筆譯服務。最後邀請其可於澳門檔案館所舉辦的“九九存珍——慶祝澳門回歸祖國二十周年檔案展”期間內，逢星期六、日到館參觀，會有導賞人員駐場講解，令不同階層的人士都能了解更多澳門的歷史。
  100. 一名北區社區服務諮詢委員會委員建議從民間搜集及梳理澳門的歷史文化資源，運用多途徑與居民分享，在凝聚本澳特色文化的同時，亦可透過文創產品進一步將本澳的文化故事形象化地呈現。本局推出的“文化創意產業系列補助計劃”及由文化產業基金推出的多個“專項資助計劃”，均致力推動本地文創產品與服務說好本土文化故事與形象。
  101. 一名市民反映於藝墟活動中發現被抽中的攤主邀請沒有被抽中的攤主一同擺攤，而沒有被抽中者在藝墟上有售賣並非其製作的產品。本局日後將繼續加緊巡查，做好嚴正把關。
  102. 一名市民反映南灣·雅文湖畔近麥當奴方向樓梯往下走 10 步位置地磚損壞，且湖邊石欄一帶衛生狀況欠佳。本局人員查看現場未有發現地磚損毀，然而本局日後亦將加強巡查，以維護好有關區域；而湖邊石欄一帶整體衛生狀況欠佳問題，本局已立即通知清潔公司加強清潔該區，以保持環境整潔。
  103. 一名市民反映澳門國際幻彩大巡遊活動當日的封路安排影響其出入，希望本局與警員溝通，在隊與隊之間讓行人通過。本局深知大巡遊途經的相關路段會對居民、商戶以及旅客的出行帶來一定程度的影響，故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，以確保各參與者安全的情況下舉辦活動。本局日後將與相關封路人員溝通好，讓來屆大巡遊人流控制措施安排更為妥善，進一



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

步減低對市民及遊客出行的影響。

104. 11月中旬澳門公共圖書館推出電子繳費服務，市民可透過“澳門通儲值卡”、“Mpay 澳門錢包”及“銀聯閃付(Quick Pass)”等三種電子繳費方式，在本局轄下所有公共圖書館的服務櫃檯，繳付逾期還書、遺失或損毀圖書影音資料的賠書款、影印及列印的費用，支付程序由館員操作，市民只需拍卡或提供二維碼讓館員掃描便可完成有關手續。
105. 澳門公共圖書館已於第四季推出館藏外文報刊資料庫、館藏海報資料庫及抗戰時期澳門新聞剪報資料庫，讀者須親身前往本局轄下公共圖書館（黑沙環公園黃營均兒童圖書館除外）並向當值館員提出需求，館員將協助讀者登入指定的電腦終端機供使用。而另一資料庫華僑報電子資料庫，只限澳門中央圖書館及氹仔圖書館內使用。
106. 何東圖書館調整新大樓四樓影音資料室的服務櫃檯，以便騰出更多空間擺放影音資料供讀者自助借閱。
107. 為優化洗手間設施，沙梨頭圖書館已更換了較輕便的掩門，方便讀者較易進出。另於母乳餵哺室增加了腳踏設施，讓母親能更舒適地餵哺嬰兒。
108. 自10月14日起，為方便市民申辦讀者證，本局與身份證明局合作推出自助服務，市民可於遍佈全澳40多個地點，共70多部的身份證明局自助服務機中，自助辦理文化局公共圖書館的讀者證，也可透過此服務機進行讀者證續期及修改個人資料；自助服務機的設置地點包括澳門中央圖書館、何東圖書館、沙梨頭圖書館及氹仔圖書館，市民可在晚間8點後未設館員時段亦能透過自助方式辦理或續期讀者證。
109. 青洲圖書館、望廈圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館、何東圖書館及下環圖書館的含附件圖書已完成加工程序，讀者可透過設於館內的自助借還圖書機辦理借還手續。
110. 由12月下旬起，沙梨頭圖書館的公用電腦設定連接影印機，為讀者提供更便捷的自助打印服務。
111. 澳門中央圖書館自修區更換了50張座椅，為讀者提供更舒適的閱讀環境。
112. 何賢公園圖書館加裝抽氣扇及照明設備，令館內空氣流通並優化閱讀環境。
113. 何東圖書館外文圖書區及氹仔圖書館各個閱覽區域加裝及更換照明設備，改善了光線不足的情況；另外，為何東圖書館地下公眾洗手間更換防滑地磚，有效保障使用者的安全。



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

114. 路環圖書館完成了修剪寄生植物，優化了閱讀環境。
115. 為讓更多市民了解圖書館新推出的電子服務，包括電子繳費及自助辦證服務，本局公共圖書館管理廳安排人員到澳廣視《諮詢奉告》節目上講解，並發放新聞稿，藉以加強宣傳及推廣。
116. 為增進粵澳文化互動交流及分享歷史文化資源，本局轄下公共圖書館管理廳與廣東省立中山圖書館於 2019 年 12 月聯合舉辦“嶺海攬珍——粵澳珍貴古籍特展”，在何東圖書館、氹仔圖書館及石排灣圖書館同時展出約 90 幅古籍圖片，展示嶺南地區善本古籍，並於展覽結束後將展覽上傳至本局公共圖書館網頁，推廣古籍相關知識。
117. 閱讀地圖網頁版於 2019 年 12 月 31 日上線供市民使用，方便市民瞭解本澳的圖書館資源。
118. 氹仔圖書館更換了中庭花園的射燈，加強晚間的照明。
119. 沙梨頭圖書館、紅街市圖書館及路環圖書館安裝防水閘以防止於颱風及天文大潮期間遭受水浸影響。
120. 一名市民反映高士德大馬路演藝學院禮堂大樓甲醛氣味問題。由於再有收到家長反映仍有氣味引致身體不適，本局高度重視相關情況，已再次親自巡視及暫時封閉個別琴房，先購買及使用了空氣清新劑減少難聞氣味，並同時於 9 月 25 日安排了專業檢測公司到高士德校舍重新進行檢測，再次確定甲醛沒有超標(香港標準)，然而，即使甲醛沒有超標的情況下，為了本局演藝學院師生有更好的教學及學習環境，決定外判相關公司進行徹底清除異味的工作，並於 10 月 21 日完成檢測及獲得檢測合格證明書，在確保沒有影響師生健康的情況下已再開放使用相關琴房。
121. 一名市民反映大炮台迴廊長期開啟冷氣，並不環保。由於該處是連接大炮台的通道，在沒有展覽時也開放供公眾使用，並設有一名保安員看守，故須維持一定的通風，因應環保的考量，在沒有展覽時，開啟冷氣已減少至兩部。
122. 一名市民反映普濟禪院（觀音堂）建築物上有寄生植物。本局已派員到現場巡查及瞭解情況，並已通知廟宇負責人儘快清理有關的寄生植物。
123. 一名市民反映基督教墳場靠近金石大廈的牆身有水自牆頭流出，繼而流向墳場地地面，以至牆身變黑，墓地積水，懷疑水是從該大廈 2 樓的單位流出。本局已派員到上址向場地的工作人員瞭解情況。據悉管理者已與涉事單位進行溝通，對方已知悉相關情況並作出了相應的改善措施，停止向墳場排水，本局亦會持續跟進情況，觀察有關情況是否得到有效改善。



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

124. 一名市民反映世遺網站內未有媽閣廟前地、大堂前地、板樟堂前地、耶穌會紀念廣場及白鴿巢前地等地點的介紹資料。本局已進行紀錄並已計劃未來在網站上補充有關地點：媽閣廟前地、大堂前地、板樟堂前地、耶穌會紀念廣場及白鴿巢前地等文物點介紹資料，持續優化並豐富網站內容及資訊。
125. 一名市民建議應對普濟禪院內武帝廟及土地廟進行修復並對外開放。本局已完成對普濟禪院內的武帝廟及土地廟的結構修復工作，並會就廟宇對外開放的可行性與廟宇的管理單位積極作出溝通及協調。
126. 一名市民反映草堆街 80 號有滲漏水情況，對市民反映中西藥局（舊址）廁所漏水，而導致毗連住宅牆身出現滲水之情況，本局已於本年 10 月 31 日派工程技術人員至現場查看，惟未發現上址內的廁所存在漏水的情況。然而，本局將檢視及加強上址與周邊建築間的防水處理。
127. 一名市民反映《文化遺產保護法》推廣嘉年華舞台設置遮擋望德堂景觀，本局已知悉並進行記錄，以作為本局日後舉辦活動時舞台設計的工作參考。
128. 一名市民反映亞婆井斜巷 5 號建築物外門遭拆毀。經瞭解，上述建築物外門缺失已存在一段時間，並非於近期遭人拆毀所造成，本局已就上述建築物的失修事宜發出通知。



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

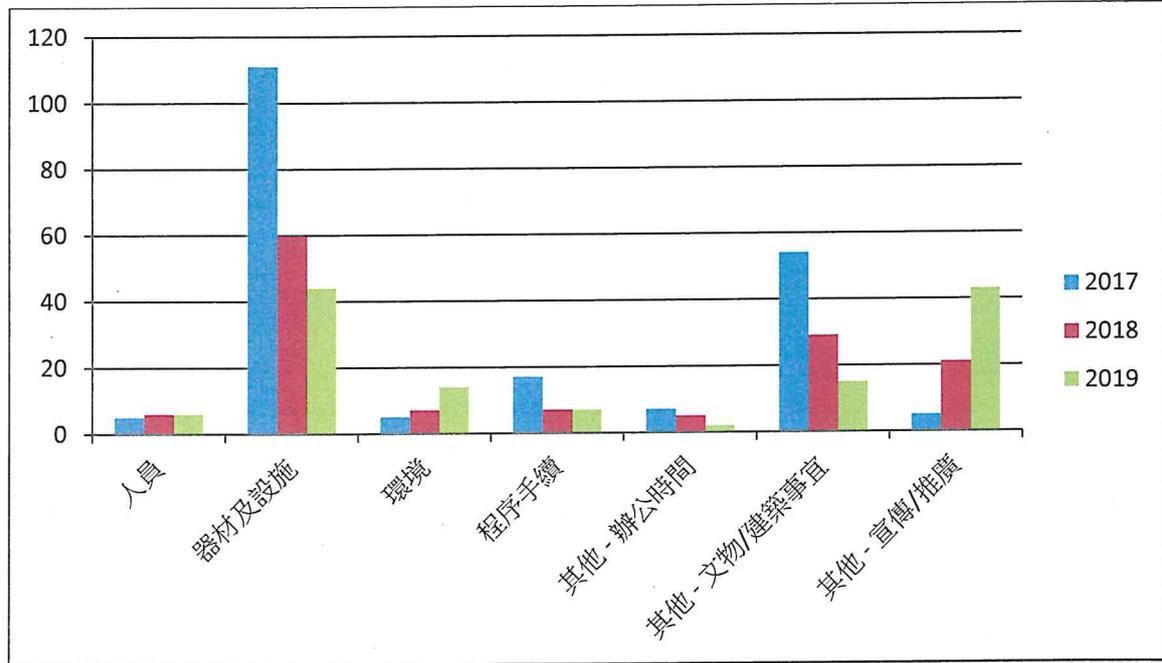
### 3. 2017-2019 年建議、投訴和異議之趨勢：

類別	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	5	6	6	29	37	48	0	0	0
器材及設施	111	60	44	67	32	52	0	0	0
環境	5	7	14	30	28	38	0	0	0
程序手續	17	7	7	46	17	12	0	0	0
其他 - 辦公時間	7	5	2	0	4	6	0	0	0
其他 - 文物/建築事宜	54	29	15	21	26	21	0	0	0
其他 - 宣傳/推廣	5	21	43	3	15	18	0	0	0
合計：	204	135	131	196	159	195	0	0	0
當中涉及服務承諾項目之個案									
屬服務質素的個案	56	65	2	35	32	26	0	0	0
屬部門職能監管範圍的個案	6	9	4	4	7	7	0	0	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴/建議個案	31	20	18	19	9	30	0	0	0

2019 年文化局共接獲 131 項建議及 195 宗投訴，按年分別下跌 3% 及上升 23%，涉及建議的個案與去年相若，而投訴的個案則有上升的趨勢；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，其中以“其他 - 文物/建築事宜”的跌幅較大，顯示出本局去年涉及此項類別之改善措施有顯著成效；而“其他 - 宣傳/推廣”則錄得較大升幅，估計是本局去年舉辦的對外活動數目增加，故接收到的建議及投訴亦相應增加。



### 2017-2019 年建議個案趨勢



### 2017-2019 年投訴個案趨勢

