



文化局 2020 年建議、投訴、異議和讚賞之概況

1. 統計數字

服務流程

類別	建議	投訴	異議	讚賞
人員服務	5	55	0	5
環境	0	13	0	0
配套設施	46	25	1	0
程序手續	6	10	3	0
服務資訊	6	6	1	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	7	1	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	2	0	0	0
其他	46	51	0	0
合計	118	161	5	5

監管職能

類別	建議	投訴	異議	讚賞
公共衛生	0	5	0	0
環境/氣象	1	9	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0



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

金融/貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	4	0	0
公共行政	0	3	0	0
法律/公證事務	0	0	0	0
社會保障/社會服務/社會福利	0	0	0	0
教育/培訓	1	1	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術/旅遊	51	73	0	1
康樂/體育	0	0	0	0
交通/運輸	5	3	0	0
通訊	0	1	0	0
城市基礎建設	1	5	0	1
房屋	2	3	0	0
工程	0	4	0	0
其他	0	2	0	0
合計	61	113	0	2

2020 年文化局共接獲 465 個意見，分別有 179 個建議、274 個投訴、5 個異議及 7 個讚賞個案。

在服務流程中，分別有 118 個建議、161 個投訴、5 個異議及 5 個讚賞個案；在接收的建議個案中，以“配套設施”及“其他”類別最多，均佔總體建議個案的 39%；而在接收的投訴個案中，以“人員服務”類別最多，佔總體投訴個案的 34.2%，其次是“其他”類



別，佔總體投訴個案的 31.7%。

在監管職能中，分別有 61 個建議、113 個投訴、0 個異議及 2 個讚賞個案；在接收的建議個案中，以“文化藝術/旅遊”類別最多，佔總體建議個案的 83.6%；而在接收的投訴個案中，亦以“文化藝術/旅遊”類別最多，佔總體投訴個案的 64.6%。

2. 2020 年改善情況

2020 年接獲 458 項建議、投訴及異議，所有項目均已完成歸檔，共推行 124 項改善措施：

1. 一名遊客投訴澳門博物館前線人員工作態度欠佳。本局已即時告誡相關人員，並要求全體工作人員必須注意服務態度，以友善及親切方式接待參觀者，樹立博物館正面形象。
2. 多名市民均投訴龍環葡韻公廁內衛生環境欠佳和有設施損壞。本局已派員對損壞的設施作出維修，以及增派清潔人員。在新春期間，清潔及保安人員頻密檢查公廁的衛生情況，並每一小時進行清潔。
3. 一名市民反映澳門藝術博物館四樓展場有參觀者攜帶行李箱，妨礙其他參觀人士。由於按照澳門藝術博物館規定，如參觀人士帶同行李箱或大型行李，須將行李寄存在接待處，為避免發生同類事情，本局已要求保安人員加強巡邏，並提醒接待處人員保持高度警覺，如發現參觀人士帶同大型行李進入該館，需即時要求寄存於一樓接待處。
4. 一名市民反映龍環葡韻公廁內的廁紙和洗手液不足，以及門外的指示牌損壞。本局已敦促清潔人員多加留意公廁內之狀況，適時補充有關物資，確保公廁環境的衛生整潔，並已派員拆除公廁外損壞之指示牌。
5. 一名市民反映塔石藝文館保安人員態度欠佳。本局已即時作出跟進，向涉事的保安員和其所屬的管理公司了解和反映情況，並對該名保安員作出告誡，敦促管理公司加強落實培訓員工熟悉場館指引、端正態度並注意儀容。
6. 一名市民反映澳門藝術博物館前台接待人員態度欠佳，以及建議公布活動禮物數量的換領情況。本局已向該名人員作出勸誡，並督促所有前台接待人員必須時刻保持良好態度，致力提供優質服務，同時亦會改善活動安排，透過不同渠道提前告知活動禮物數量的換領情況。
7. 一名市民表示希望報讀澳門演藝學院音樂學校的課程，並斥問為何只有三十歲以下的人士方可學習音樂。本局的器樂表演課程對象主要為青少年，目的在於與社會上不同藝術教育機構分工，為不同需要，演奏程度及年齡人士各司其職提供合適的音樂教育。如成年人希望參與本校的課程或活動，將建議可免費參與觀看本局舉辦的公開音



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

樂會或學術活動(提供網址及宣傳途徑了解)，若其聲音條件佳並會看五線譜，亦可考慮報考本局的持續藝術教育課程的成人合唱團，擇優錄取。

8. 一名學生家長在手機微信朋友圈裡看到其女兒所在合唱團的任教老師，在疫情期間帶同家人離境至橫琴遊玩的照片，擔憂其復工返校後，是否存在病毒感染及傳播的隱患。本局已再次呼籲所有人員，履行公務員義務，嚴守上級指引，監督並時刻提醒全局人員，按特區政府疫情期間工作指引的要求去做，以避免類似事情發生，也請家長毋須擔憂。

9. 議事亭藏書樓室內油漆翻新、更換供電設備及冷氣機組等修繕工程已完成，已於 1 月 2 日重新對外開放，為讀者提供更舒適的閱讀環境。

10. 為做好防控“新型冠狀病毒肺炎”疫情工作，本局經研究決定，轄下所有公共圖書館於 1 月 24 日下午至 3 月 1 日暫時閉館，館方將原定 1 月 24 日至 5 月 10 日到期圖書資料的還書期延長至 5 月 11 日，讓市民毋須急於到館歸還圖書資料。此外，12 間公共圖書館包括澳門中央圖書館、何東圖書館、下環圖書館、沙梨頭圖書館、氹仔圖書館、氹仔黃營均圖書館、石排灣圖書館、青洲圖書館、望廈圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、何賢公園圖書館及白鴿巢公園黃營均圖書館於 3 月 2 日起局部開放，主要開放報刊閱覽區，提供報刊閱覽及借閱預約圖書資料服務。所有進館市民必須佩戴口罩、接受體溫探測、填寫個人健康聲明憑證並供圖書館登記。各館按場館面積實施人流控制措施，工作人員以先到先得方式向進館市民派發籌號，若館內人數達規定人流上限時，會安排市民在館外排隊輪候。上述各館每天分成三個時段開放，各時段之間須請讀者全數離開圖書館以便對開放區域進行清潔消毒，而讀者閱覽桌面則會安排每小時進行消毒清潔。

11. 2 月份起，氹仔圖書館及石排灣圖書館把部份前兩天逾期報紙放置於指定位置供讀者自由取閱，以方便及滿足讀者對逾期報紙的需求。

12. 優化沙梨頭圖書館及紅街市圖書館自助化服務，可透過自助化設備借還含附件圖書。

13. 紀念孫中山公園黃營均圖書館窗戶隔熱膜已作更換，既可天然採光，亦能環保節能，從而優化閱讀環境。

14. 按照館藏發展政策的館藏方針積極處理讀者在圖書薦購方面的意見，務求滿足讀者的閱讀需求。

15. 因受“新型冠狀病毒肺炎”疫情影響，原定 2 至 3 月份舉辦的閱讀推廣活動均取消或延期。而原定於今年 4 月份舉辦之“澳門圖書館周”活動亦作取消。

16. 為響應 4 月 23 日世界閱讀日，並因應“新型冠狀病毒肺炎”疫情情況，2020 年“4·23 全城共讀”改以“線上”方式進行，藉以鼓勵市民閱讀。活動以“自發自主，一人閱讀！不



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

限形式，讀出精彩！”為口號，於世界閱讀日前約一連兩周於網站上發佈影片，由五位來自官方及民間、年齡橫跨老中青的“領讀人”——當中包括主辦單位教育暨青年局局長柏生及本局局長穆欣欣、退休人士朱琰、文化傳播大使學員吳一怡以及小學生蔡方毅向大眾推介心水圖書，並配合相關類型及系列讀物的宣傳，期望帶動社會氣氛，吸引市民在 4 月 23 日當天打開書本。

17. 一名市民投訴觀音堂沒有香爐供善信上香及促請加快回復廟貌。本局已派員到現場巡查及了解情況，得悉觀音堂的香爐已遷移到戶外及半開放空間讓參拜的善信如常上香，以減低發生火災的可能。本局亦已就有關情況與相關廟宇管理單位積極作出溝通及協調，促請廟宇管理者持續優化參拜環境。此外，本局已派員至觀音堂視察有關修復工程進度，當中部份工程，如早前黃色牆身已油回白色，水巷的後加物已作移除等，本局將再繼續按程序作出跟進及處理。

18. 一名市民反映玫瑰堂聖物寶庫藏品狀況不佳，望提升修復人員水平。本局已隨即派員清潔聖物寶庫內藏品。

19. 中區社區服務諮詢委員會委員建議加強文物保育及加快福隆新街修復工作。本局除將繼續完善和優化現有文遺保護工作，包括加深市民對本澳歷史、文遺價值及現有保護措施的認識，提升大眾對文遺保護的認同感和參與度。另外，由於推展福隆新街及福榮里已評定建築群外觀修復計劃，需得到相關權利人配合暫時遷出才能施工，而現時街區內大部分的建築物仍在使用的，故修復進展受到一定影響。本局將持續與相關權利人深入溝通，積極推展對整個街區的修復工作。

20. 一名市民投訴觀音堂旁出現花市。本局已派員到上址巡查並瞭解情況，並與場地管理者溝通，請其知悉情況並作出相應的跟進。

21. 一名市民投訴北帝廟工作人員態度。本局已派員至現場視察，並向廟方了解溝通，敦請其注意廟內工作人員態度，加強人員素質的管理。

22. 北區社區服務諮詢委員會委員建議加快青洲山保育工作等事宜。本局一直關注青洲山的保育，並已於 2019 年 8 月按《文遺法》第 39 條規定，啟動對避靜院的強制保養工程程序。現時，除涉及正在進行司法程序的避靜院建築外，業權人對其他強制維修保養項目已作出相應跟進。本局將繼續密切監察青洲山的保護狀況，進一步加強與業權人的溝通聯繫，並透過政府部門間的協調聯動機制，定期派員巡視檢查青洲山掌握最新情況；此外，將積極借助當地坊會、社會熱心人士，以及“文化遺產全民通報平台”的力量，發揮社會共同監督作用，防範和及時制止破壞文物行為的發生。對青洲山避靜院廢車堆積及其周邊環境的整治，今後亦將加強與各公共部門的溝通協作，致力促使有關問題得到解決。



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

23. 一名市民反映主教山石仔路大範圍損壞。有關西望洋斜巷碎石路段的維修意見，因涉及市政署之職權，本局已向市政署轉介反映，並提供有關路面維修方式的意見予市政署，供其日後開展維護和保養工程時作參考。
24. 一名市民反映聖奧斯定堂修復工程之意見。本局已記錄市民對該修復工程反映的意見，同時亦留意到市民提出教堂外方及耶穌會側外牆的情況，本局將會按序推進有關修繕工作的開展。
25. 一名市民反映民國大馬路 6 號房屋的敘述有誤，經檢閱後情況屬實，本局將盡快更正及重新檢視有關內容。
26. 一名市民反映福德祠(大碼頭街)布簷之意見。有關移除紀念物福德祠(大碼頭街)外藍色布簷之意見，本局已派員現場視察，相關人士表示會從該紀念物上移走布簷。
27. 一名市民反映澳門博物館“滄海明珠——澳門城市變遷專題展”內，誤將展品“牌九”標註為“天九”。本局人員經研究後，已修改有關說明牌。
28. 一名市民反映路氹歷史館二樓展廳的顯示屏有蟑螂。本局已敦促清潔人員多加留意館內之清潔狀況，加強消毒工作，以及安排滅蟲工序，確保文化設施的整潔環境。
29. 一名市民投訴本局用作宣傳防疫訊息的廣播車聲量太大，影響其生活。本局已適當調整有關車輛的廣播聲量，以減少對市民造成的影響，並透過其他渠道加強宣傳。
30. 一名市民反映龍環葡韻公廁內沒有廁紙和衛生情況欠佳。本局已敦促清潔人員須頻密地檢查公廁的衛生情況，適時補充有關物資，確保公廁環境的衛生整潔。
31. 一名市民反映“戀愛·電影館”之男士公共衛生間內之廁格，已停用及關閉多時，要求儘快維修及恢復開放。經了解本局轄下“戀愛·電影館”男士公共衛生間之廁格的情況後，確認該廁格於 4 月 10 日晚上曾出現淤塞情況，基於衛生考慮，故先行關閉該廁格並貼出“暫停使用”的標示，經處理後於 4 月 11 日早上已重新開放使用。惟至當日下午該廁格又再出現淤塞情況，故須再次關閉及貼出“暫停使用”的標示，後經緊急處理後於當日下午 5 時已重新開放使用。
32. 一名市民建議參考一香港電視單元劇集，與澳門電視台合作拍攝相關題材，向澳門大學生及市民推廣創意發展思維。本局將繼續鼓勵和支持傳播媒體合作製作不同類型的節目，為澳門大學生和市民提供多元的觀賞選擇，同時為澳門的文化創意產業發展培養穩定、專業之人才梯隊。
33. 一名文創者反映疫情對澳門整個文化產業有著重大打擊，但文化局現有的扶助措施對澳門整個文創產業所面對最根本問題毫無幫助，本地品牌面對最大問題是資金、售賣平台及售賣點。本局過去以來曾推出多個文創空間，以租賃方式予業界進駐營運，



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

亦有提供空間予業界寄售文創產品；在支援電影與時裝設計行業發展方面，有“戀愛·電影館”和“澳門時尚廊”等。而在創意市集方面，本局除每年舉辦藝墟活動之外，亦會因應不同主題活動舉辦創意市集，如近年“HUSH!! 沙灘音樂會”的手作工藝市集等。此外，本局也會推薦和支持本地文創業界參與其他政府部門舉辦的文創市集，如旅遊局及貿促局舉辦之活動。未來，本局將繼續從多方面推出政策措施與計劃，並以市場主導為原則，積極推進澳門文化創意產業發展。

34. 一名市民投訴永福圍工程噪音問題。本局已向有關工程承攬人瞭解，並責成其注意工作期間控制發出之音量，並按本澳現行法規規定之時段內進行工程。

35. 一名市民反映荔枝碗 X19 號衛生及環境問題。本局已派員到現場視察，並將就該處出現之安全、環境衛生問題作出跟進。

36. 一名市民反映亞婆井街區美化工程油漆四處散落。本局已派員到現場視察，並通知承建單位立即作出處理，日後亦將加倍注意及監督工程實施情況。

37. 一名市民反映東望洋燈塔及仁慈堂石碑掉漆。本局已派員到現場視察，兩石碑掉漆屬自然風化因素及真菌感染所致，本局將安排清理及跟進。

38. 一名市民反映行使優先權宣傳不足。為使物業購買者在辦理樓宇買賣或申請貸款時，瞭解是否需要履行法定的通知義務，本局早前已在文化局文化遺產網站上載簡明流程圖及相關問答集予公眾知悉及查閱；同時，也透過不同渠道進行宣傳及說明，如電視普法節目、文化局網站、報章和社交平台等，與此同時，為簡化並加快文物建築業權人履行通知義務的手續和程序，本局已就業權人所需提交的資料要求，製作簡易便民的通知表格以優化有關手續。未來本局將繼續與物業登記局、法務局、法律人員以及本澳主要的銀行機構等進行溝通，以優化現時有關行使優先權的工作，亦將積極通過更多元的普法宣傳、簡化並加快有關通知手續程序，以增加社會大眾對有關法律規定的瞭解。

39. 一名市民反映崗頂劇院內偏廳天花之修復事宜。本局已派員到場檢查，並已於 5 月 7 日安排進行維修；至於建築物的左立面、電箱、化妝間廁所滲漏水，以及變壓房搬遷之事宜，亦將會陸續安排修復及跟進。

40. 一名市民反映世遺網站內容有誤。本局已對網站內之相關內容進行檢視並作出修正。

41. 中區社區服務諮詢委員會委員建議為廟宇加裝防水閘、制定文物建築應急機制及加強文遺宣傳。本局已制定文物建築緊急應變機制及支援措施，為處於低窪地區的文物建築提供修復支援及協助，並持續向相關職能部門反映問題，冀加強清理淤塞渠道及加快低窪地區下水道管網的重整；同時，積極研究其他不損害文物建築價值的防水閘門設備或防汛措施等方案。未來，本局將持續透過不同的方式和渠道，提高社會對文



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

遺歷史、價值及保護措施的認識。

42. 一名市民反映文化局三名接待人員服務素質和接待態度差，要求督促改善。本局將加強前線人員公眾接待及溝通技巧的培訓，務求同事在清晰傳達意思，確保程序正確的同時，更要保持熱誠、有禮和耐心，為市民提供滿意的服務。

43. 4 間公共圖書館包括：紅街市圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館、路環圖書館及議事亭藏書樓於 5 月 15 日恢復開放，5 月 15 日起除了黑沙環公園黃營均兒童圖書館，共有 16 間圖書館已恢復開放並提供服務，開放區域進一步擴展，包括服務櫃檯、報刊閱覽區、書架區、影音資料區及一般閱覽區，為做好防控“新型冠狀病毒肺炎”疫情工作，各區域會適當調整座位數量，每小時進行清潔消毒工作，同時根據實際情況作人流管制安排。兒童區、團體討論室及自修室（何東圖書館除外）維持不作開放，黑沙環公園黃營均兒童圖書館維持閉館，原定 1 月 24 日至 5 月 30 日到期的圖書資料，還書期再延長至 5 月 31 日。所有進館市民必須佩戴口罩、接受體溫探測、填寫個人健康聲明憑證並供圖書館登記。

44. 黑沙環公園黃營均兒童圖書館以及各館的兒童區於 6 月 22 日恢復開放，其中 6 間公共圖書館包括：澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、下環圖書館、氹仔圖書館及石排灣圖書館恢復延長開放時間至晚上 12 時，紅街市圖書館之開放時間則恢復為上午 7 時至凌晨 2 時。

45. 於 5 月 11 日推出“我家圖書館”流動應用程式，功能涵蓋圖書預約及續借、查詢館藏目錄、電子讀者證等，透過更多便民措施吸引市民使用圖書館資源及服務，推廣閱讀風氣。

46. 5 月份，何賢圖書館添置影音資料架，豐富影音資料的館藏。

47. 6 月份，沙梨頭圖書館兒童閱覽區增加了兩連單面書架，豐富兒童閱覽區館藏。

48. 於 6 月 8 日正式完成中央書庫搬遷工作，隨即恢復書庫內約 35 萬冊/件的圖書影音資料預約調閱服務，市民可於圖書館網站或手機應用程式進行預約，到選定的取書地點借閱圖書資料。

49. 澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館及議事亭藏書樓於 6 月完成公用電腦更新工作，以提供更高效能的電腦供讀者使用。

50. 青洲圖書館的公用電腦已完成設定連接影印機，而自助影印機亦附設一台電腦，為讀者提供更多元化的自助打印服務。

51. 優化氹仔圖書館中庭花園的環境，於花圃周邊種植灌木植物，美化閱讀環境。

52. 按照館藏發展政策的館藏方針積極處理讀者在圖書薦購方面的意見，讀者可透過不



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

同途徑向圖書館推薦購置圖書及其他資源，務求滿足讀者的閱讀需求。圖書館過往以電話方式將推薦購書的處理結果（即所薦購書是否被館方採納）通知予讀者知悉，於 6 月 1 日起增設手機短訊方式通知，對讀者提供便利。

53. 因受疫情影響，4-6 月基本上所有原定推廣活動均取消或延期。原定於 4 月舉行之“澳門圖書館周”活動亦作取消處理。

54. 為響應 4 月 23 日世界閱讀日，2020 年“4·23 全城共讀”成功改以“線上”方式進行，於 4 月第 2 周起，透過網站及社交平台發佈 5 位領讀人，包括文化局局長穆欣欣、教育暨青年局局長老柏生、退休人士朱琰、文化傳播大使學員吳一怡以及小學生蔡方毅的讀物分享影片，以及文化局公共圖書館之館藏實體書及電子書推介，讓市民可在抗疫期間仍能感受城市閱讀氛圍。同時，亦應深圳之邀請，與廣州、武漢組成四地聯動，於“世界閱讀日”當天各自根據自身情況舉辦線上閱讀項目，澳門公共圖書館則透過發佈影片，由 5 位領讀人親身鼓勵市民打開書本，享受閱讀。

55. 澳門公共圖書館與澳門科學館合作“科普 X 閱讀”系列：《不一樣的科學世界》亦由於疫情原因，於 5 月 2 日及 5 月 9 日以線上直播方式，在 zoom 直播、youtube、facebook 及 google meet 同步播出兩場以昆蟲為主題的“公民科學家”線上教育，並於活動及其宣傳期間，推出 3 則“昆蟲科普教育”系列主題館藏，推介 30 多本圖書，於網絡平台分享閱讀之樂。

56. 一名市民反映澳門博物館二樓展廳土生葡人美食展區展品的說明牌出現錯置。本局人員已作出更正。

57. 一名市民投訴澳門回歸賀禮陳列館的保安員態度欠佳和建議增加該館的保安員數目。本局已對該名保安員作出告誡，並敦促其所屬公司加強落實培訓員工，以端正態度接待參觀者。另，已增加該館的保安員數目。

58. 一名市民反映澳門博物館內有濃烈燒焊異味。本局經加強澳門博物館室內抽風，以排放館內殘留氣味，現已恢復舒適的參觀空間。

59. 一名市民反映大炮台風球信號燈未能正常運作。本局已派員維修。

60. 一名市民建議政府拓展與藝術家的合作，針對澳門的一些日常公共設備等進行藝術活化，將藝術及文化融入到街邊社區。本局一貫致力推動藝術融入社區，過去以來透過“社區藝術計劃”和“藝遊人計劃”等活動，與海內外的藝文團體和藝術家合作，為街區增添藝術元素，同時推動文化藝術在社區扎根。本局於 7 月起推出“內港及氹仔文化深度遊”，在內港與氹仔既有特色上進一步豐富社區文化藝術元素。其中，內港至媽閣一帶，將以歷史故事為主軸，以壁畫創作方式呈現。是次壁畫展示由文化局與本地文化團體及澳門年輕藝術家合作，以昔日內港與媽閣一帶的風光為題，將澳門舊照片作



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

為素材進行全新的藝術壁畫創作，包括沙井天巷和媽閣廟前地壁畫。而氹仔龍環葡韻一帶，則與本澳門插畫家和設計公司合作，以葡萄牙風韻、愛情等元素創作一系列藝術裝置，自 7 月底起於氹仔市政花園及龍環葡韻亮相，讓市民感受葡萄牙建築風韻，在迷人景致與藝術裝置前拍攝留影。此外，特區政府文化產業部門今年亦繼續推出“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，打造社區文創特色，致力推動藝文、創意融入不同街區。本局將一如既往持續做好推動藝術融入社區的工作。

61. 一名市民建議完善九澳七苦聖母小堂區域管理及修復工作，提出盡快開展研究保養及修葺該等建築物，以科學保育歷史建築，並加強該景區周邊設施之管理及維護；同時亦建議旅遊局與文化局合作，於該景區內增設歷史背景介紹，豐富景區內容；及考慮將 5 間石屋打造成九澳博物館，講述九澳歷史故事，讓遊人加深認識澳門歷史文化。本局計劃在其中一棟建築內設立文創產品售賣點，未來亦會對周邊環境及人流情況進行評估，以考慮及構思不定期舉辦工作坊及市集活動等，為該區增加文化旅遊元素。
62. 一名市民讚賞澳門抗疫工作做到好成績，並預計 2020 年全年世界整體經濟下滑，澳門發展難免有受到影響，總會有人感到灰心，看不到將來光芒美麗前景，為此，希望籍香港某電視劇集主題曲送給大家，在逆境環境下，大家能夠充滿快樂正能量，同心合力，戰勝肺炎，改變未來澳門新希望。自疫情以來，本局積極做好抗疫工作部署，開展“文化抗疫”系列新媒體推廣，推出電子閱讀平台、網上展覽、展演及“抗疫詩情”專題等，為市民帶來在家的文化體驗，以文化藝術力量與市民大眾抗疫。本局一直致力培養本澳青年文化藝術人才，今年 8 月再次推出“原創歌曲專輯製作補助計劃”，旨在培育更多本地音樂人才，鼓勵音樂人製作及發表更多優秀作品。
63. 一名市民投訴南灣·雅文湖畔的保安因喂食雀鳥而造成地方污穢事宜。本局將審視有關情況，並向有關保安公司反映，以保持南灣·雅文湖畔的休閒氛圍。
64. 一名市民反映龍環葡韻及荷花池所擺設的 3 個人物公仔“師叔”及“師太”，因日曬雨淋卻一直沒有清潔。本局將加強對氹仔市政花園及龍環葡韻藝術裝置的清潔消毒，讓市民及遊客繼續欣賞別具特色的藝術裝置並拍攝留影。
65. 各圖書館接待櫃台已安裝平版電腦，適時向讀者推介澳門公共圖書館電子資源。
66. 澳門中央圖書館及下環圖書館增添了影音資料架，豐富影音資料的館藏。
67. 優化青洲圖書館母乳餵哺室設施，更換的門鎖款式以減少橫向門扣被外力拉開而造成鬆脫的情況。
68. 9 月初澳門中央圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館、氹仔圖書館、石排灣圖書館、路環圖書館、北安書庫分別加裝一台圖書滅菌機，滿足市民需求。



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

69. 9月9日澳門中央圖書館及氹仔圖書館視聽資料室推出澳門公共圖書館手機應用程式“我家圖書館”登記使用電腦功能，市民可以自助形式自行掃瞄 QR CODE 借用電腦或續用電腦，提供更簡便的操作。

70. 7月中已為各區公共圖書館的家具完成翻新工作，優化閱讀環境。

71. 優化紅街市圖書館、氹仔黃營均圖書館及路環圖書館閉路電視系統設備，為市民提供安全的閱讀環境。

72. 已完成為澳門公共圖書館電箱設備檢查，排除潛在風險，以保障讀者安全。

73. 何東圖書館及青洲圖書館優化館內照明設備，營造更舒適的閱讀環境。

74. 因應新型冠狀病毒肺炎疫情，多項推廣活動於7月再次開展，除要求所有參加者、導師及工作人員佩帶口罩之外，現場亦設有消毒搓手液等物資，並根據現場空間及實際參與人數作社交距離上的調整。

75. 一名市民投訴文遺達人微信遊戲系統問題。本局已立即責成服務供應商對各項數據進行調查檢討，並取消不遵守遊戲規則的玩家資格，對遊戲系統進行升級優化，未來亦將加強手機遊戲在推出前的運作測試。

76. 一名市民反映嘉年華活動禮品數量不足及環境悶熱。本局將參考市民的意見，在日後舉辦活動中派發禮品數量及場地環境舒適度上，將作出更加合理和充足的安排。

77. 一名市民反映仁慈堂老人院前地工程噪音問題。本局已要求有關承建商嚴格控制並降低因施工產生的聲音，並遵守本澳現行法規在規定的時段內進行工程。

78. 一名市民反映聖安多尼堂的修葺工程馬虎及質量差。本局人員於日常巡查期間發現其部分牆身出現裂紋、空鼓及破損等情況，為保障其教堂管理者及公眾的安全，本局已即時開展及完成有關的牆身修繕工程；另外，本局已計劃分階段對聖安多尼堂的屋頂及其他各部分進行修復，並會於施工過程中監督工程承建商的施工質量。

79. 中區社區服務諮詢委員會一名委員建議將媽閣山瞭望台打造成大眾攝影休閒點及優化茨林圍環境拓展旅遊路線。就打造媽閣山瞭望台成大眾攝影休閒點的建議，本局在符合相關法律規定和權限部門管理要求下，在文化遺產保護範疇內將積極作出配合。對優化茨林圍環境拓展旅遊路線的建議，本局一直以來十分關注茨林圍內具歷史價值之建構築物的保護狀況，包括圍內的“聖保祿學院遺址（圍牆遺跡，高園街一段）”已於2019年列入本澳的文物清單內、對位於新勝街休憩區具一定歷史價值的茨林圍夯土牆已於近期開展了修復工作等。

80. 一名市民希望本局部門的通知短訊附有查詢電話，否則每次查詢都需要一再轉接，十分不方便。本局日後在發出相關短訊時將附上查詢電話。



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

81. 一名市民反映無法獲取今屆澳門青年音樂比賽小提琴中級組的樂譜。本局已向市民提供適用於第三十八屆澳門青年音樂比賽版本的樂譜。

82. 一名市民反映澳門青年音樂比賽 - 弦樂參賽者戴口罩事宜。為了配合特區政府的防疫工作，本局就“第三十八屆青年音樂比賽”制訂了《防疫及新比賽形式須知》，規定比賽區只容許參賽者隨行之最多兩名觀眾在場觀賽，雖然今屆觀眾人數比以往少，但比賽區仍有參賽者、伴奏者和舞台工作人員等，且因場地空間有限，必須做好防疫措施。另外，為了確保所有參賽者、伴奏、觀眾及人員的健康安全，按本屆比賽須知所有參賽者演奏時須佩戴口罩，只有必須使用口部演奏／演唱的參賽者才可豁免。本局明白佩戴口罩演奏或會引起演奏者的不便，礙於現時仍處於防疫關鍵時期，未能鬆懈，在統一及符合公平性的考慮下，除吹奏樂器及聲樂組別外，其餘組別所有參賽者須統一佩戴口罩，以減少病毒在社區傳播的可能性。

83. 一名市民反映推廣爵士音樂的事宜。本局認同音樂教育的重要性，近年透過舉辦不同類型的音樂節目、社區演出和延伸活動，致力拉近大眾與音樂的距離，促進澳門音樂文化的多元發展。

84. 一名市民反映疫情下應給予年輕音樂家更多演出機會。因受新型冠狀病毒肺炎疫情影響，原定於今年 10 月舉行的澳門國際音樂節改變了過往模式，以“致特別的一年”為主題，增加了本地音樂演出的場數，為本地音樂人才提供了更多的演出機會和平台。於 2020 年 8 月至 9 月，“澳門國際音樂節 —— 致特別的一年”為市民準備了四場社區音樂會的演出，唯其中一場因雷暴警告而取消。已舉行的三場社區音樂會分別為：8 月 22 日在祐漢公園的“中樂音樂營”，8 月 29 日在花城公園側的“夏末音樂營”以及 9 月 26 日在紀念孫中山市政公園舉行的“親子同‘樂’日”。上述四場社區音樂會共邀請了本地 18 個音樂團體參與演出，演出者人數為 343 名。演出團體在音樂會上帶來多元風格的音樂表演，盡展音樂才華，受到現場觀眾的熱烈讚賞。此外，亦於 10 月 31 日舉行《藝萃菁英》，為本澳年青敲擊樂手喬峰及薩克管手李子博提供展演平台，一展他們的音樂才華及藝術成就。

85. 一名市民對文化局的公開招標提出意見。本局日後將適時評估服務內容是否切合運作需要，以及於下次籌劃公開招標時，將考慮是否有需要在經驗評分方面增加澳門其他類同場地的相關經驗，並參考其他公共部門類似的招標方案，以持續優化招標的工作。

86. 一名市民建議改善設置於文化中心廣場近金沙之石柱鐵鏈。本局已即時安排於指示牌兩側加設“螢光雪糕筒”，並直接將索鏈固定於鐵鏈上以加強識別及提示作用，確保行人在較暗天色或晚間能注意到該設施，防止意外發生。

87. 一名市民建議於文化中心入口設置測溫及健康聲明檢查。本局會增加保安人員於零



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

層大堂電梯位置為所有由停車場進入零層之人員分流，指引人員進入後台及進入售票處作檢測，以全面覆蓋進入上述各個地點之人士，以避免有進入場內人士錯過體溫檢測及出示健康碼之程序。

88. 一名市民投訴文化中心保安員的態度。本局會積極加強保安人員面對設施使用者的前線溝通及應變技巧培訓，確保他們能使用禮貌的方式與使用者溝通。

89. 一名市民建議設有後補文件的機制。有關申請租賃之證明文件，租賃團體可填寫申請表後於 30 日內補交相關的證明文件。

90. 一名市民建議，新黑盒劇場的座位間距應設計成有較闊的距離。本局將會轉達給設計人員作進一步的考慮，而新建設的黑盒劇場將採用可變式座位設計，故座位的距離相對較靈活。

91. 一名市民建議在冼星海紀念館設置留言簿。該館設有留言簿，但由於留言簿封面表述不夠清晰，故將“留言簿”以中、葡、英三語方式貼於封面。

92. 一名市民投訴市政牧場舊址(牛房)保安員態度惡劣。本局即時向其所屬的保安公司瞭解及反映情況，並要求該公司就事件提交報告及更換涉事保安員。同時，敦促其加強員工培訓，以友善態度接待參觀者。

93. 一名市民投訴文化局管理範圍內的保安員在上班時間睡覺。本局已立即向有關保安公司反映情況，敦促其改善服務質素，以確保南灣·雅文湖畔的良好形象。由於其後再收到該名市民的投訴，情況沒有改善，本局再次向有關保安公司反映，責成其加強監督並提交書面報告，並且敦促其改善服務質素。

94. 一名市民反映戀愛·電影館整體配套令人失望，影響觀眾後續進場意欲。本局將與營運單位協調，敦促其優化營運品質，並繼續透過與營運單位每月的工作會議、不定期巡查，以及審視營運單位的月度報告等機制對戀愛·電影館進行監管，務求營運單位按投標承諾向市民大眾提供良好的服務。

95. 一名帶著小狗的市民到塔石藝墟，投訴入口處的保安員拒絕讓其小狗進入。本局已敦促保安公司理順工作指引及工作流程，並加強員工培訓。

96. 一名市民表示，有商戶公然明目張膽透過文化局舉辦的塔石藝墟活動售賣冒牌貨品，包括手拿包、錢包及小型皮具。本局將繼續嚴格審查在塔石藝墟銷售的產品或提供的服務，以確保現場所有產品或服務均符合活動的要求和宗旨。

97. 一名市民表示，發現藝墟所售的作品不是手創，而是從淘寶或是網購回來再轉售。本局將繼續嚴格審查在塔石藝墟銷售的產品或提供的服務，以確保現場所有產品或服務均符合活動的要求和宗旨。



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

98. 10 月起，市民經文化局學術及出版處網上書店選購的出版品，可選擇澳門公共圖書館各分館作為取書地點。

99. 10 月份，澳門公共圖書館手機應用程式“我家圖書館”更新版本增設“登記使用電腦”和“一戶通登入及註冊讀者證”功能。市民欲申請使用圖書館視聽資料室內的公用電腦，可自行掃描 QR CODE 執行借用或續用電腦的動作，較以往親身到櫃檯辦理更為便捷；此外，倘市民持有一戶通帳戶且年滿 12 歲，可透過該手機應用程式辦理圖書館讀者證，達到流程簡化、便民的目的。

100. 11 月份，澳門公共圖書館推出圖書遞送服務，推動閱讀風氣，同時響應特區政府“2016 至 2025 年康復服務十年規劃”的政策，讓有需要的社群使用圖書館資源，服務對象包括康復服務範疇的社福機構、澳門非牟利機構團體、學校等。

101. 11 月底，單點登入功能應用擴展至圖書館電子資源平台“UDN 讀書館”及“華藝電子書”，讀者透過澳門公共圖書館讀者帳號及密碼便可登入使用，而無需再於相關電子資源平台申請獨立帳戶，使用上更為方便快捷。

102. 12 月上旬黑沙環公園黃營均兒童圖書館及下環圖書館添置兒童書架，豐富兒童圖書的館藏。

103. 10 月初為澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、青洲圖書館以及氹仔圖書館增設視障閱讀機，讀者透過機器掃描讀物，即可將文字轉變為語音收聽，操作簡易，為讀者提供更方便及友善的閱讀環境。

104. 12 月中旬，澳門公共圖書館各館新增設自動感應酒精搓手液設備，方便讀者清潔雙手，保持個人及環境衛生。

105. 青洲圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館及下環圖書館兒童閱覽室的窗戶貼上隔熱膜，既可天然採光，亦能環保節能，優化閱讀環境。

106. 10 月下旬，澳門中央圖書館、何東圖書館、下環圖書館、沙梨頭圖書館、紅街市圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館、青洲圖書館、氹仔圖書館和石排灣圖書館分別增設了紅外熱成像儀，該儀器能實時自動偵測進館對象之體溫，相較以往保安需為每位進館讀者測量體溫，有關儀器的引進大大減省讀者進入圖書館的等候時間。

107. 11 月上旬，何賢公園圖書館添置 4 張具分隔屏風的讀者枱，為讀者提供更寬敞及舒適的閱覽設施。

108. 12 月初，氹仔圖書館更換了主服務櫃檯，為圖書館的出入口通道騰出更多空間；何東圖書館添置了兩座位梳化；紅街市圖書館於假天花上方增加盛水盆及白鴿巢公園黃營均圖書館修補天面層裂縫，解決了館內滴水情況。從而優化圖書館閱讀環境。



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

109. 12 月中旬，下環圖書館兒童閱覽室調整了服務櫃檯，騰出空間增加兒童圖書的館藏量；白鴿巢公園黃營均圖書館在部分空間增加照明裝置，令館內光線更充足；何賢圖書館二樓閱覽區圍欄加裝透明亞克力膠板，避免小朋友攀爬或不必要的意外發生。

110. 12 月下旬，沙梨頭圖書館完成外牆及部分設施的修繕，何東圖書館完成藏書樓設施修繕與部分牆體油漆翻新，從而美化圖書館環境。

111. 優化各圖書館館內“好書推介”的書架展示牌，方便讀者查找閱讀圖書館推介書籍。

112. 已完成“小王子的奇遇世界”主題館藏推介展－學校專場，活動受學校歡迎並報名踴躍，增加了主題館藏推介展的延伸性和影響力。

113. 有團體反映炮兵馬路近大炮台一段麻石路面存在安全隱患。本局已聯同市政署到現場視察，並就日後路面優化措施進行評估，本局將在市政署優化方案完成後，在文化遺產保護範疇內發表意見。

114. 一名市民反映新勝街夯土牆修復工程延誤及物料擺放問題。本局會加快有關工程的進度，並責成承建商將工地物料整齊擺放，以減低對附近居民的影響。

115. 一名中區社區服務諮詢委員會委員建議對福隆新街建築物進行維修和翻新。本局邀約相關業權人會面討論有關事宜，以持續推動福隆新街及福榮里等建築群的外觀修復計劃。

116. 一名市民反映鄭家大屋蚊患問題。本局已安排定期滅蚊工作，持續改善有關狀況，為市民提供良好的參訪環境及體驗。

117. 一名市民投訴位於建築群範圍之新馬路 519 號有滲漏問題。本局已向相關部門查找新馬路 519 號業主的聯絡資料，並發函通知處理上述建築物的滲漏情況。

118. 一名議員反映被評定建築物（亞婆井斜巷 6-8 號）存在安全及環境衛生隱患。本局已按《文化遺產保護法》的規定開展相關程序，強制要求該地段業權人實施維修工程，並持續跟進及採取相應措施，務求上述文物建築得到適當的維護保養。

119. 一名市民反映文遺網內的新聞稿未有顯示發稿日期。本局已進一步對有關網站的資訊顯示及頁面配置作出優化。現時，除了在原有消息發佈頁內可查閱發稿日期，同時亦可於每一則的新聞稿內查看有關資訊。本局會持續優化及完善網站的建設，為市民提供更完善、便捷的資訊查詢服務。

120. 一名市民投訴文化局工程導致大廈發生停電事故。本局已與投訴人電話溝通及瞭解有關情況，並到投訴人的單位實地瞭解情況。本局已責成並監督工程承建商盡快跟進，承建商亦已協助受影響住戶更換保險絲及整理電箱。

121. 一名中區社區服務諮詢委員會委員建議活化茨林圍，深化社區旅遊。本局於今年



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

第三批不動產的評定，就納入更多茨林圍內具價值的圍牆遺跡，進行公開諮詢。本局亦會保持與該區市民、坊會溝通，聆聽不同意見及建議，陸續安排對茨林圍內的夯土牆進行修復工作，保護圍內的文化遺跡，並透過公共部門間的協調合作，充分發揮該等文化資源的價值，作文化旅遊資源活化社區。

122. 一名市民反映未能成功以電話聯絡本局相關工作人員。本局承諾會跟進電話系統之運作狀況，以避免同類事件再次發生。

123. 多名市民反映音樂會演出期間，中途暫停演出及處理事件期間的態度問題。本局已向主辦單位瞭解當時的實際情況，並就事件作出檢討，日後必定加倍督促人員以更專業態度提供服務。

124. 一名市民反映文化中心廣場渠內有垃圾堆積、地面不平及出現裂縫；南灣湖廣場地面有蓋口不平。本局將加強檢查設施之清潔及維修工作，以確保設施安全。