



文化局 2021 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	3	53	2	10
環境	0	8	0	0
配套設施	27	34	1	0
程序手續	2	5	0	0
服務資訊	4	9	0	0
服務保證	1	0	0	0
電子服務	9	7	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	1	0
其他	24	38	0	0
合計	70	154	4	10

監管職能

類別	建議	投訴	異議	讚賞
公共衛生	1	15	0	0
環境/氣象	1	24	0	0
公共財政	0	2	0	0



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

工商業活動	1	1	0	0
金融/貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	1	0	0
公眾安全	1	12	0	0
公共行政	0	1	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	2	0	19
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術/旅遊	48	74	1	1
康樂/體育	0	0	0	0
交通/運輸	2	5	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	3	2	0	0
房屋	0	1	0	0
工程	1	12	0	0
其他	0	0	0	0
合計	59	152	1	20

2021年文化局共接獲470個意見，分別有129個建議、306個投訴、5個異議及30個讚賞個案。



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

在服務流程中，分別有 70 個建議、154 個投訴、4 個異議及 10 個讚賞個案；在接收的建議個案中，以“配套設施”類別最多，佔總體建議個案的 38.6%，其次是“其他”類別，佔總體建議個案的 34.3%；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 34.4%，其次是“其他”及“配套設施”類別，分別佔總體投訴個案的 24.7% 及 22.1%。

在監管職能中，分別有 59 個建議、152 個投訴、1 個異議及 20 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 81.4%；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 48.7%，其次是“環境/氣象”類別，佔總體投訴個案的 15.8%。

2. 2021 年改善情況

2021 年接獲 440 項建議、投訴及異議，所有項目均已完成歸檔，共推行 122 項改善措施：

1. 一名市民對九澳聖母村閘門給予意見。本局已移除該處一道欄杆，以供行動不便人士通過。

2. 一名市民對本局大樓前門外走廊給予意見。本局已於走廊位置加設指示牌「文化局走廊通道請勿停留或聚集」（中葡英三語），以提醒途人，並將加強該地點之保安巡邏次數為每 1 至 2 小時一次（按時段或實際情況而定），如遇發生同類情況，由保安員勸籲有關人士離開及帶走其私人物品。

3. 一名市民反映本局的活動報名系統未有顯示節目放映資料，並建議增加功能。本局已安排除原訂的 4 場放映外，另加開 6 場，推出共 10 場的加場活動，改以抽籤形式予市民報名參與。

4. 中區社區服務諮詢委員會一名委員建議改善快艇頭里增建的樓梯設計。為保護和善用永福圍空間，本局以分階段的形式對永福圍 13 間建築進行活化，並於今年 2 月份完成對永福圍 8 號、10 號的修復及戶外空間的活化，實現首階段的局部開放，透過展覽、互動劇場和傳統技藝展示等活動，向市民介紹澳門昔日的圍里生活文化和人文風情。在局部活化工作中，為了讓永福圍原有相對封閉的圍里空間能更好地連接附近的居民和鄰里社區，同時在視覺上增強永福圍與廣場之間的連貫性和銜接感，本局對永福圍近快艇頭里入口處原有的階梯進行了基礎性的修整，使階梯增加了面向果欄街的方向，有關的改造屬配合首階段局部開放的初步整治工作。隨著永福圍活化工作的深入開展，本局將不斷結合社會意見及實際使用情況，持續優化永福圍周邊空間的配置，現已安排進一步完善階梯的設計擴寬人行空間，為市民提供更加安全舒適的文化活動和休憩環境。



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

5. 一名市民反映戀愛電影館編排放映時間出錯及沒有做好消毒工作。本局已向營運單位了解，其表示嚴正對待此事並已再三叮囑同事，將在內部例行會議上再三覆查當週每場的放映時間，避免同樣情況再發生。同時，亦已指示戀愛·電影館的營運單位及清潔管理公司必須在有充分協調的情況下於每場放映之間處理好清潔消毒工作。
6. 一名市民反映龍環葡韻博物館的清潔人員將館外石級和石板路上的垃圾掃進花園範圍。本局已向負責該處的清潔人員嚴正重申，切勿將垃圾包括落葉及枯枝等直接掃進花園範圍，須將其妥善放進垃圾袋內，以免影響龍環葡韻之生態及觀賞環境。
7. 一名市民建議葉挺將軍故居在非辦公時間關閉 Wi-Fi。經本局與郵電局協調後，將葉挺將軍故居的免費 Wi-Fi 服務時間調整為上午十時至下午六時。
8. 一名市民反映澳門藝術博物館電話留言信箱只提供英語的語音提示。經了解，因電腦系統升級導致語音提示被刪除，經修正後，系統恢復正常，即設有中文（粵語和普通話）、葡文和英文的語音提示。
9. 一名市民反映澳門博物館保安員態度惡劣。本局已告誡該名保安員，須以友善及親切的態度接待參觀者，並將持續協調及指導駐場保安員團隊，以提供優質的參觀體驗予公眾。
10. 一名市民指出天主教藝術博物館第 16 號展品聖像手持的書本缺失。經本局人員修復後，有關書本已放回聖像手上。
11. 一名市民反映澳門當代藝術中心·海事工房 1 號池塘中的氧氣泵發出聲音，影響附近居民作息。本局已指示氧氣泵公司將氧氣泵的音量調低，以及將其設定在周一至周五的 11 時至 12 時、15 時至 16 時之時段內運作，以降低對鄰近居民的影響。
12. 一名家長對澳門演藝學院音樂學校處理近期校內發生的學生事件提出意見。本局持續密切跟進事件及採取積極的糾正及預防措施。
13. 一名家長反映澳門演藝學院音樂學校管理混亂之意見。本局已即時對家長提出的問題作出調查，並將持續檢視及優化各課程設置、教學水平及行政程序。
14. 一名市民反映澳門演藝學院音樂學校校舍靠瘋堂新街一側外牆有多個窗鈎突出，存在安全隱患。本局已購買防撞膠暫時包裹窗鈎作為臨時的保護措施。考慮到在保障行人安全的同時，亦需平衡文化遺產建築物的外貌及原功能保存。本局將開展及跟進長期的保護措施。窗鈎屬於建築物原有設計，亦有其實際功能，為了保護原有文化遺產的建築物特徵故不能直接除去，長遠考慮加裝同色系的防水及安全膠套。
15. 為進一步改善珍貴古籍的館藏環境，優化館內空間使用，文化局公共圖書館管理廳轄下議事亭藏書樓於 3 月 1 日起調整服務模式，該館連同原有的日常閱覽報刊區域，



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

全面調整為僅提供面向研究人員的預約導賞參觀及申請查閱特藏的模式。

16. 1 月中旬於澳門中央圖書館設置自助取預約書櫃並推出自助取預約書服務（該服務目前為試行階段），方便市民於晚上延長開放時段及公眾假期也可借閱預約的圖書資料。

17. 24 小時自助借還書機新增播放使用指南短片，方便市民使用圖書館設施。

18. 1 月份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、何賢公園圖書館和下環圖書館已更換新款 24 小時還書箱，省時便捷。

19. 3 月中旬望廈圖書館及何賢公園圖書館的自助影印機增設一台電腦，相較過往只能透過影印機操作列印，讀者可於電腦進行文件編輯或選取列印模式，為讀者帶來便利。

20. 一名市民在藝術廣場做運動被叫停止。本局會加強培訓人員與設施使用者的溝通技巧，確保他們能與使用者溝通。

21. 一名市民反映澳門文化中心的指示牌不清晰及保安人員態度差。本局會增加草地上的指示牌，及加強保安人員前線溝通及應變技巧培訓。

22. 一名市民反映聖保祿學院遺址考古遺跡展示工程機械運作噪音事宜。本局已與工程承攬人協調，將高園街 20 號工程發出較大聲響之施工盡量在中午時段進行，避免影響周邊居民作息。由於工程施工需發電機運作提供電力，為減少現時對周邊居民之影響，現已要求承建商加快工程進度及減少發電機運作時間。

23. 一名市民建議為鞏固抗疫成果，今年應取消農曆年燒香祈福活動。為減低大量人群聚集所產生的疫情傳播風險，本局在一月舉行的“廟宇消防管理工作會議”中，已呼籲各廟宇考慮今年暫停舉辦年三十晚上頭炷香活動；此外，新年期間文化局更加強巡查廟宇，提醒廟宇管理者注意做好人流管理及安排，避免造成人群聚集，以減低群聚風險。

24. 一名市民反映先鋒廟長期燃燒香燭冥鏹對居民造成影響。本局已向先鋒廟管理者作出反映，促請其繼續遵循《澳門廟宇消防安全指引》的要求，盡量減少燃點香燭及紙祭品。

25. 中區社區服務諮詢委員會一名委員反映下環四圍的保育活化。本局積極開展修復和活化工作，包括現正進行的永福圍 13 間建築的活化，在今年 2 月份亦開始局部對外開放，向社會展示推廣昔日澳門圍、里文化，弘揚圍、里的獨特風貌。

26. 一名議員及中區社區服務諮詢委員會一名委員反映永福圍新建階梯設計影響行人通行。為保護並善用永福圍空間，本局以分階段的形式對永福圍 13 間建築進行活化，並已優先於今年 2 月份完成對永福圍 8 號、10 號的修復及戶外空間的活化，實現首階段的局部開放，在局部活化工作中，本局對永福圍近快艇頭里入口處原有的階梯進行了



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

基礎性的修整，使階梯增加了面向果欄街的方向，有關的改造屬配合首階段局部開放的初步整治工作，隨著永福圍活化工作的深入開展，本局將不斷結合社會意見及實際使用情況，持續優化永福圍周邊空間的配置，現已安排進一步完善階梯的設計擴寬人行空間，為市民提供更加安全舒適的文化活動和休憩環境。

27. 一名市民反映聖奧斯定堂保安員態度不佳。本局已責成外判保安公司加強培訓及監督，並定期召開工作會議，以確保保安人員工作態度及遵守有關指引，未來本局將會密切關注及加強相關的保安工作，與此同時，亦向教會傳達有關意見。

28. 一名市民反映路環中街 163 號文物建築屋頂遭人破壞。本局已按照有關法律的規定向建築物業權人發出維修保養通知；同時，已要求建築物的使用者立即採取措施制止有關的破壞行為，包括加設障礙物堵塞通往屋頂的通道，以及在現場當眼處張貼告示，標示破壞文物建築須承擔的法律責任，文化局亦將持續關注並跟進有關個案，定期巡查監督建築物情況。

29. 離島社區服務諮詢委員會一名委員反映冀優化九澳聖母里周邊設施及配套。本局以分階段的形式對九澳聖母村進行修復活化，在去年已將具條件空間優先對外開放；與此同時，一直繼續對其餘建築進行修復活化，並逐步完善聖母村內的設施及配套，包括增加場地說明牌、戶外照明、休憩坐椅、垃圾桶及公共洗手間等設施，完善場地清潔及衛生配套，但由於九澳聖母村自建成以來一直未有接通現代公共配水系統及廢水排放系統，本局現已積極安排有關的接駁工作，計劃可於今年內完成並全面對外開放六座建築、戶外空間及相關的設施配套，包括固定的洗手間等衛生設施將具條件對外開放使用，期間本局亦會繼續加強現場臨時衛生設施及場地的清潔，為市民提供的安全舒適的文化活動空間。

30. 一名市民對本局出版物的內容提供意見。本局會加強優化未來的出版質量。

31. 一名市民反映於美副將大馬路 55 號寫生被保安員阻止。本局收到意見後，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並端正態度。本局會持續完善與管理公司的溝通協調工作，以提供良好參觀體驗予公眾。

32. 一名市民反映位於龍環葡韻入口，作為紀念上址揭幕的金屬牌殘舊。本局將更換該銅牌為不鏽鋼材質，並加強日常清潔。

33. 一名市民反映澳門藝術博物館不接受紙本健康碼。根據衛生局的防疫指引，市民在進入特定公共場所時，需以手機或紙本出示當日有效之“澳門健康碼”。本局已向有關承辦保安公司重申，必須確保保安員清楚掌握上述指引，以免同類事件發生。另，為方便公眾，本局澳門文化中心於 6 月 11 日起設置協助生成及列印健康碼的服務櫃台，



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

服務時間為每日上午 10 時至下午 7 時。

34. 一名市民反映澳門媽閣上街海事工房舉辦的活動中，背景的展板下方地區名稱的英文有誤。由於該活動主辦方為透過本局藝文空間場地租借預約系統申請借用場地，其向本局申請時並未有提及活動佈景板上的地區英文資料。本局已將有關資訊轉告活動主辦方，並請其作出處理及在往後舉辦活動時留意有關情況。

35. 一名市民反映由文化局主辦的塔石藝墟，保安員及清潔員並沒有戴上口罩及保持社交距離。本局已向是次活動提供服務之保安公司及清潔公司反映，敦促其加強對員工的培訓，亦會於日後舉辦活動時留意有關情況，積極配合衛生部門發出的相關指引。

36. 一名市民反映南灣湖休憩區間(雅文湖畔)放風箏事宜，感到十分危險，風箏線難防，易傷老人及幼童，風箏掉入湖或民居與馬路又或政府物業會造成破壞。本局已向南灣·雅文湖灣的保安人員反映，如遇有關情況需適時作出勸阻，以確保使用該休閒空間的市民及遊客之安全。

37. 一名市民反映外判清潔工人將文化中心廣場水池內之青蛙及蝌蚪當垃圾處理，破壞自然生態。本局已督促承辦清潔公司及其人員在維護日常清潔事務之同時，注意保護生態環境。

38. 一名市民反映文化中心保安員的態度。本局已嚴正處理，並敦促保安人員注意工作態度，以免造成不必要的誤會。

39. 一名市民反映“夏季藝術身體驗”報名系統流程不清晰，看不到抽籤結果。由於查詢抽籤結果及繳費人數眾多，導致系統伺服器部分時間不穩定，本局已加強監察及維持系統伺服器的穩定性，並將繼續完善報名系統的流程及指示。

40. 一名市民反映“夏季藝術身體驗”只接受網上支付方式。本局已於公佈抽籤結果當日下午與票務服務供應商跟進及糾正，並加強與票務單位之溝通及持續監察前線人員的服務，讓報名程序更清晰及便利。

41. 為響應特區政府“2016 至 2025 年康復服務十年規劃”的政策，持續優化圖書館的無障礙環境和設備，4 月初文化局轄下所有公共圖書館設置座枱式感應線圈系統 (Induction Loop Kit System)，滿足市民不同的閱讀需要；另為聽力上有需要協助的社群提供更友善及便利的條件使用圖書館資源，推動閱讀風氣。

42. 6 月 16 日起，何東圖書館、沙梨頭圖書館、青洲圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、丞仔圖書館提供生成及打印“澳門健康碼”服務，方便未能以手機出示“澳門健康碼”的市民進入圖書館。

43. 已為各館優化閉路電視系統，為市民提供更安全的閱讀環境。



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

44. 為響應 4 月 23 日世界閱讀日，由文化局公共圖書館主導，成功舉辦 2021 年“澳門圖書館周”及“4·23 全城共讀”。於“澳門圖書館周”期間共舉行了 40 項不同類型活動供市民參加。而歷年深受歡迎的“好書交換”活動，鑑於收書情況十分踴躍，特別在石排灣圖書館增設“好書交換”活動點，提供市民多一個地點的選擇。而“4·23 全城共讀”，共招募了 53 個單位約 17,000 人參與，於 4 月 23 日當天自發組織閱讀活動。同時於主場館舉行了“共讀半小時”活動。因防疫指引，減少了現場座位數，現場參加者主要為邀請出席之嘉賓，以及由教育局邀請的學生及老師，現場學生反應踴躍，與穆局長互動交流閱讀心得及如何培養習慣等。“共讀半小時”活動由深圳主導，聯動廣州、東莞、香港及澳門進行活動，各地因應自身地區情況調整及安排活動，於澳門主場館的活動期間，播放了深圳舉行“共讀半小時”的活動相片，讓現場嘉賓，學生和老師都能感受到內地城市的閱讀氛圍。除現場活動外，2021 年“4·23 全城共讀”的 4 位領讀人，文化局局長穆欣欣、教育及青年發展局局長老柏生、澳門公共圖書館義工陳榮以及小學二年級學生葉心悠，亦透過書介影片，介紹其心儀讀物外，呼籲大眾拾起書本，一起閱讀，推動全民閱讀文化。

45. 為響應 4 月 23 日“世界閱讀日”並推廣閱讀文化，2021 年粵港澳“4·23 世界閱讀日創作比賽”以“探索閱讀新領域”為主題。藉着這次結合閱讀和創作的比賽，鼓勵兒童及青少年擴闊閱讀領域，深化閱讀層次，拓展視野，豐富人生。而澳門區的比賽得獎作品，於 4 月至 6 月期間在 16 間本澳中小學作巡迴展出，參與師生人數達 17,400 人。

46. 於 4 月至 5 月期間，首次舉辦以夫婦及伴侶為對象的“愛·相·隨”婚姻培育體驗工作坊，活動透過短講、體驗練習，讓伴侶間能夠互相感受到欣賞及肯定，從而減少關係上的衝突，達致關係的雙贏，活動期間並推介十多本相關主題的館藏圖書及電子書，於網絡平台分享。

47. 讓藝術與閱讀交匯，分別於祐漢公園舉辦的澳門藝術節節目《百藝看館》中，安排了 2 場故事工作坊；以及於澳門中央圖書館、氹仔圖書館、何東圖書館、石排灣圖書館巡迴舉行“美好可期——澳門公共圖書館主題館藏書展”，挑選 175 套共約 380 件與藝術有關聯的館藏圖書和影音資料，於館內展出。

48. 於 6 月至 7 月期間，以“閱樂迎初夏”為主題，舉辦多項以親子為對象的活動，該兒童於暑假期間有更多參與閱讀活動的選擇，促進親子溝通，同時推介五十多本相關主題的館藏圖書及電子書，於網絡平台分享，鼓勵親子閱讀。

49. 離島社區服務諮詢委員會反映冀改善九澳聖母村衛生清潔、增加垃圾桶及洗手間、做好雨水渠清潔、疏通等配套工作。九澳聖母村活化工作仍在進行，由於九澳聖母村自建成以來一直未有接通現代供排水系統，本局現已積極安排有關的接駁工作，並逐



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

步完善聖母村內的環境及各項配套設施。隨著今年九澳聖母村的全面開放，相關的配套設施，包括固定的洗手間等衛生設施將具條件投入使用，在此期間本局已於場內設置臨時洗手間供市民使用，並繼續加強場地環境及臨時衛生設施的清潔，並會與相關部門保持溝通，加強檢視周邊雨水渠口的情況，及時安排疏通清理。

50. 一名市民投訴聖母雪地殿教堂的保安員管理服務質量不佳以及東望洋炮台詢問處內堆放雜物。本局已要求保安公司加強巡查及監督，確保場地保安人員的工作態度、服務質量及相關管理工作遵守本局指引；另就詢問處內的物品存放情況，本局已責成外判管理單位進行整理及做好收納工作。

51. 離島社區服務諮詢委員會建議加強社會的文遺保護意識，防止類似路環咖啡店踐踏文物事件再次發生。本局已按照有關法律的規定要求建築業權人進行維修。同時，嚴格要求使用者立即採取措施制止有關的破壞行為，包括加設障礙物堵塞通往屋頂的通道，以及在現場當眼處張貼告示，標示破壞文物建築須承擔的法律責任等。本局亦將持續關注並跟進有關個案，定期巡查監督建築物情況。與此同時，亦不斷加強宣傳《文化遺產保護法》，今年將巡迴於全澳各個社區、文物點設置《文化遺產保護法》流動宣傳站，向市民和旅客普及《文遺法》及文遺保護相關的資訊，宣導正確文遺保護訊息。

52. 一名市民投訴聖奧斯定堂外判保安員工作期間觀看手機視頻。本局已要求保安公司加強培訓及監督，以端正保安人員的工作態度及遵守有關的工作指引。

53. 一名市民投訴九澳聖母村外判保安員當值期間吸煙。本局已要求保安公司加強培訓及監督，端正保安人員的工作態度、提高服務質量及遵守本局指引。

54. 一名市民表示本局轄下的文學館正進行外牆維修，外牆的保護網有部份鐵絲外露。本局已對相關工程地點加強保護及安排人員作定期巡查，避免同類事件再次發生。

55. 一名市民反映澳門博物館內欠缺中文版的意見表格。本局職員已補充有關表格。

56. 一名市民指出本局澳門博物館網站有關藏品“清平戲院贈券”的介紹有誤。本局已更正相關內容。

57. 一名市民反映本局停用大炮台迴廊的升降機，對長者及行動不便者造成困擾。該處設有兩部升降機，其中一部升降機運作正常，另一部因故障不能運作，本局已張貼告示，並將於 10 月 4 日至 14 日閉館進行維修。

58. 一名市民反映七苦聖母小堂清除雜草事宜。本局一直維持於管轄範圍內安排綠化服務，定期修剪九澳聖母村內之樹木及植被，並已去信市政署請其協助為非本局管轄範圍之七苦聖母小堂清除雜草，同時本局將於活動中心安放急救箱，以便市民及遊客受傷時可獲得即時的護理。



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

59. 一名市民反映九澳聖母村果樹被採摘事宜。本局已聯繫九澳聖母村保安禁止遊人採摘果樹，並透過文化遺產廳通知本局工程承攬人避免作出上述採摘行為。

60. 一名市民反映九澳聖母村保安吸煙問題。本局已向保安公司通報有關情況，注意崗位形象，而有關公司亦已承諾作出改善，並對上述行為作出規範。

61. 一名旅客投訴玫瑰堂外判保安員態度不佳。本局已要求保安公司在教堂進行宗教活動時，於大門設立清晰的指示提醒，同時已要求保安公司加強培訓及監督，確保場地保安人員的工作態度、服務質量及相關管理工作遵守本局指引。

62. 一名市民投訴先鋒廟化寶影響附近居民。本局已派員與廟方溝通，冀合理安排及縮減燃燒祭品時間，同時亦鼓勵廟方透過非燃燒的方式進行供奉，在兼顧民間傳統習俗的同時盡量減少對附近居民的影響。

63. 一名市民反映聖奧斯定堂有燈具被人用於涼曬衣物。經瞭解，屬外判保安人員臨時存放，本局已責成保安公司加強培訓及監督保安人員，以確保他們嚴格遵守相關管理工作指引。

64. 一名市民反映長樓斜巷工程佔用公共地方存放物料影響觀感。本局已督促有關外判公司注意施工物料放置，避免影響附近的街道景觀。同時，在日後開展工程時本局亦會加強要求外判公司合理安排物料的使用及放置，持續監督工程的進度及相關安排，減少工程對市民帶來的影響。

65. 一名市民反映管理南灣·雅文湖畔的外判公司的人員不戴口罩，未有做好防疫工作。本局已向南灣·雅文湖畔的保安人員強調必須佩戴口罩，並遵循衛生部門的防疫指引，保障市民及遊客的健康。

66. 一名市民反映南灣·雅文湖畔一帶晚上沒有街燈。南灣·雅文湖畔現設有的照明設施，包括沿湖邊的堤邊腳燈、草坪燈、商舖簷下走廊燈及外廊燈等。同時，本局安排保安人員 24 小時當值，協助維持環境安全，以免發生事故。本局將持續優化南灣·雅文湖畔的環境及配套設施。

67. 一名市民反映申請拍攝許可時遇到的問題，並促請文化局作出改善。本局現正持續優化“拍攝申請協調服務”，並已增加拍攝申請電子郵箱接收郵件的容量，倘申請檔案過大，申請者亦可以超連結方式提交。此外，拍攝許可申請接受電子簽名，申請者可利用相關軟件功能在申請表上進行電子簽署，亦可選擇以書面方式提交申請。

68. 一名市民反映南灣·雅文湖畔保安員質素參差不齊，希望文化局能更好地監督外判保安的服務質量並作出改善。本局將向外判公司了解情況，並加強監督，以改善服務質量。



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

69. 一名市民對影視文化產業提出一些建議。本局持續從人才培養、提升水平、支持參與投融資平台、拓展市場及建立交流合作網絡等多方面協助業界發展。同時配合中央支持港澳電影業在內地發展的政策，以及粵港澳大灣區產業融合發展趨勢，鼓勵和促進影視製作業界拓展內地市場。按照《文化產業發展政策框架（2020-2024）》，影視製作仍作為特區政府重點支持的核心發展產業，我們將深入了解影視業界的需求，廣泛聽取社會意見，努力創造有利於影視產業發展的各種條件和良好環境，積極推動產業的穩步發展。

70. 一名市民反映南灣·雅文湖畔的一段行人路在大雨後出現積水情況。本局已聯絡維護公司派員到現場了解情況及研究改善方案，同時通知駐場清潔人員留意並及時清理積水，以確保環境清潔與安全。本局未來將持續優化南灣·雅文湖畔的環境及配套設施。

71. 文化局與印務局合作於 7 月份推出自助售賣圖書服務，於下環圖書館、氹仔圖書館及石排灣圖書館設置 3 台由印務局自主開發的自助售賣機，方便市民購買文化局及印務局出版的書刊及印刷品，藉此推動閱讀風氣。

72. 為配合特區政府疫情防控工作，文化局轄下公共圖書館於 8 月 4 日至 8 月 18 日暫停對外開放，而白鴿巢公園黃營均圖書館則於 8 月 3 日至 8 月 22 日暫停對外開放，館方將原定到期圖書資料的還書期由 8 月 4 日延長至 8 月 24 日，讓市民毋須急於到館歸還圖書資料。另於閉館期間加強館內清潔，在重新開啟圖書館前，為各館舍進行一次長效霧化消毒，以保障市民及工作人員健康。

73. 黑沙環公園黃營均圖書館設於館外的 24 小時自助還書箱及沙梨頭圖書館展覽區分別加裝及更換了照明設備，方便市民使用圖書館服務。

74. 9 月份各館櫃檯增設防飛沫擋板，加強防疫工作。

75. 9 月中旬分別於澳門中央圖書館及望廈圖書館增設了外文書架及兒童書架，豐富了外文及兒童圖書的館藏。

76. 何賢圖書館於 8 月中調整館內的空間佈局，將兒童圖書區搬往地下層，方便了小朋友使用圖書館服務；白鴿巢公園黃營均圖書館館內空間亦作了新的佈局，設立了自助服務區及好書推介展示區等。

77. 9 月 21 日起文化局公共圖書館讀者證可透過“一戶通”帳戶進行綁定，使用“一戶通”帳戶出示的電子讀者證，使用範圍及功能等同現時的實體讀者證，以及“我家圖書館”流動應用程式的電子讀者證，憑證可在文化局轄下公共圖書館使用各項圖書館資源及服務。

78. 路環圖書館於 9 月開始進行翻新工程，以優化圖書館的閱讀空間。



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

79. 9 月中旬各區公共圖書館的傢具已完成翻新工作及更換了部份新傢具，從而優化各館的閱讀環境。
80. 因受疫情影響，8 月至 9 月期間，“書香伴成長”親子閱讀推廣活動，共取消 3 場，5 場延期。“圖書館 e 學堂”課程原定於 9 月在下環圖書館舉行，延期至 11 月至 12 月舉行。“故事天地”8 月共有 39 場活動取消，9 月則有 30 場活動取消；“健康生活工作坊”原定 9 月 4 日舉辦，延期至 11 月 27 日。“週五科普繪本遊樂園”9 月共有 2 場取消。
81. 為響應 4 月 23 日“世界閱讀日”並推廣閱讀文化，2021 年粵港澳“4·23 世界閱讀日創作比賽”以“探索閱讀新領域”為主題。藉着這次結合閱讀和創作的比賽，鼓勵兒童及青少年擴闊閱讀領域，深化閱讀層次，拓展視野，豐富人生。其作品展於 9 月期間在陳瑞祺永援中學展出，參觀人數 674 人，藉以傳播閱讀文化，促進學生之間交流。
82. 持續優化各類型館藏，為讀者提供不同類型、語種的影音資料、圖書及報刊等，從而滿足不同年齡讀者的閱讀需求。
83. 一名市民建議為澳門博物館常設展覽中電話講解錄音製成 QR Code。本局澳門博物館常設展區正逐步更新，已為超過廿件展品製作 QR Code 說明，同時亦推出新版網站，逐步實現藏品數位化、虛擬展覽及線上語音導賞等，透過新時代的多媒體科技展示方式，以配合疫情之下的參觀使用需求。
84. 一名市民投訴典當業展示館保安員把玻璃門關閉，令市民未能入內參觀。本局已即時派員檢查該館的玻璃門，並向相關保安員重申須注意服務態度，以友善及親切方式接待參觀者，本局日後亦會加強對保安工作的監督及巡查，持續優化工作。
85. 一名市民反映澳門演藝學院自 9 月 25 日起因疫情暫停課程已近一個月，欲瞭解能否退回相關的學費及何時復課。本局充分考慮到疫情屬於不可抗力，在學生受防疫措施影響而不能上課的情況下，不會收取學生停課期間的費用。至於何時復課，因學院需嚴格遵守教發局及衛生局的各項防疫指引，在確保學生健康安全的情況下才能復課。本局澳門演藝學院已於 10 月 21 日向學生及家長發出 10 月 25 日復課的通知。
86. 2022 年文化局枱曆派發工作，各派發點的枱曆在數小時內均已派發一空，部分市民對派發數量及索取方式表達意見。本局得悉大眾對枱曆的熱切關注後，已隨即展開加印枱曆之籌備工作，將於 2022 年 1 月內推出，並以抽籤形式進行，藉此回應公眾需求。
87. 為配合特區政府疫情防控工作，文化局公共圖書館於 9 月 25 日起暫停對外開放，及後於 10 月 21 日有序恢復開館，期間還書期由 9 月 25 日延長至 10 月 29 日。
88. 10 月底至 11 月上旬，完成為各館進行霧化消毒，確保在疫情下，讓市民更安心使



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

用圖書館設施。

89. 10月22日青洲圖書館已增設24小時還書箱，方便市民於閉館後仍能歸還圖書資料。

90. 為配合特區政府電子政務工作，文化局公共圖書館於11月為澳門中央圖書館更換新款自助取預約書櫃，氹仔圖書館、石排灣圖書館及下環圖書館亦增設同款的自助取預約書櫃，市民只需要掃瞄讀者證條碼便可領取已預約圖書資料；而黑沙環公園黃營均圖書館亦同時新增了自助取預約書櫃以便讀者於無館員時段也可利用自助形式提取所預約圖書資料。

91. 12月中旬，白鴿巢公園黃營均圖書館已設置使用電腦直接列印文件至影印機，為讀者提供更多元化的自助打印服務。

92. 澳門中央圖書館調整自助借還書機的擺放位置，方便市民使用圖書館的自助化設備。

93. 氹仔圖書館、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、紀念孫中山公園黃營均圖書館、望廈圖書館及石排灣圖書館分別於10月至12月期間完成各項小型改善工程，以優化各圖書館的閱讀空間。

94. 10月上旬，沙梨頭圖書館、紅街市圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館增加了小型滅蚊燈，務求減少圖書館館內飛蚊及飛蠅，優化圖書館的閱讀環境。

95. 11月上旬，白鴿巢公園黃營均圖書館更換了閱覽區座椅及針對兒童區空間舊有的壁佈、路軌重新設計，大大優化了圖書館設施及閱讀環境。

96. 12月上旬，紅街市圖書館對館內空間規劃作了調整，增加了12個座位以滿足需求。

97. 12月中旬，澳門中央圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館分別更換部份及增設兒童圖書架以豐富兒童圖書的館藏及改善館內的閱覽空間；另何賢圖書館亦添置多1張兒童枱，為小朋友提供更貼身的閱覽設施。

98. 為了加強文化局公共圖書館與校園間的連繫以及宣揚閱讀文化，於10月至12月期間舉辦20場圖書館小學堂活動，向幼高至小二年級學生宣傳圖書館內的設備及服務。是次活動共有11間學校報名，參與學生達1,400多名。

99. 由於2021年9月份疫情變化關係，原定於2021年10月至12月期間舉行之“好書大晒”閱讀推廣活動延期至2022年1月至3月期間舉行。

100. 為增進澳門市民對深圳及澳門兩地非物質文化遺產中傳統手工藝項目的認識，文化局與深圳市文化廣電旅遊體育局聯合舉辦“匠心——深澳傳統手工藝展”，展覽分別於石排灣圖書館及氹仔圖書館同時展出約40項深、澳兩地非物質文化遺產清單中的傳統手工藝技能項目，展期由2021年11月17日至12月30日。圖書館於11月至12月期間，舉辦“麵塑技藝工作坊”及“葡萄牙瓷磚畫製作工作坊”。此外，“傳承守藝——澳門公共圖書館主題館藏書展”於2021年11月17日至2022年1月16日在澳



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

門中央圖書館、何東圖書館、石排灣圖書館、紅街市圖書館、望廈圖書館同時展出約 110 套逾 420 本相關館藏圖書。

101. 為更全面地向市民宣傳推廣圖書館概況、形象，以及圖書館多項自助服務設備，於 8 月至 12 月期間拍攝製作圖書館形象推廣影片、圖書館自助服務推廣影片及圖書館無障礙服務推廣影片，並於 11 月 27 日至 12 月 31 日於巴士播放圖書館形象推廣影片（短版），共播放五周。

102. 持續優化各類型館藏規劃，適時補充配合社會發展、青年政策以及讀者所需的相關專業範疇的書籍。

103. 一名市民反映塔石藝文館防水工程所產生的灰塵影響了附近的居民。本局已即時責成工程承判商盡快以帆布緊密圍封整個施工棚架，其後才可以繼續清拆天面層地臺，並叮囑工程承判商必須於施工期間不時對施工環境進行灑水等措施，進一步控制灰塵飛揚的情況。整個塔石藝文館的天面施工棚架已妥善以帆布緊密圍封，特別是靠近民居一側的施工棚架更以雙層帆布進行圍封，因此上述灰塵飛揚的情況已有所改善。此外，本局亦已派員加強巡查施工環境，提醒工程承判商的人員嚴格按序實施各項工程項目，盡量降低對附近居民的影響。

104. 一名市民參觀九澳聖母村之“盼望之地—澳門痲瘋病院舍歷史檔案展”時，發現本館在介紹相關歷史圖片的英文描述用了過去時式，建議如是介紹歷史圖片的文字，都應使用現在式。本局將此作為日後開展相關工作之參考。

105. 一名市民反映經颱風天雨後，廣場上玻璃屋外之花盆水浸嚴重，無人清理，易生蚊患，建議花盆旁開孔，避免儲水。本局隨即聯絡清潔公司將積水清理及研究改善方案，同時通知駐場清潔人員多加留意，及時清理積水，確保環境衛生與整潔。

106. 一名市民反映有關本局所舉辦之工作坊及活動報名的年齡要求，指大多有年齡限制的活動都忽視 13 至 15 歲階段的年齡層，希望能放寬有關報名年齡，讓更多有興趣的小朋友參與。本局一直致力為本澳市民尤其青少年舉辦不同類型的文化活動，為使活動能更好地切合不同年齡層人士對文化活動的需求並達至理想的文化推廣效果，本局舉辦之部分活動會因應活動主題、課程內容的複雜性和安全性，設定合適參與之年齡層，例如針對中、小學階段青少年舉辦的文化遺產小小導賞員培訓、博物館兒童導賞員培訓、Fun 享文遺工作坊等；《戶外放映：聲·映音樂夜》之 4 場放映活動、《角落音樂旅程》及《會發聲的 Graffiti》裝置展覽均為適合 13 歲至 15 歲年齡層之活動；《音樂裝置工作坊》由於涉及電腦及電子學知識，故導師建議將參加者對象為 16 歲或以上，以利工作坊順利進行。與此同時，亦會為年齡較小的兒童舉辦親子類型的活動，例如“書香伴成長”親子閱讀推廣活動、世遺面對面親子樂趣班、探秘聖保祿學院親子工作坊、文化導賞遊（親子場）等。今年，塔石藝墟手作坊以及中國與葡語國家電



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

影展延伸活動等，活動對象更涵蓋 3 歲以上的所有年齡層。此外，“文化傳播大使”領航計劃、Hush! 2021 音樂會、文化深度遊等系列活動大部分均沒有設定年齡限制，歡迎社會不同年齡層的人士報名參與。本局將吸納有關建議，在保障活動參加者的良好體驗及安全性的基礎上，持續優化活動報名的年齡設定，探討多增加適合青少年階段之活動及工作坊，加強青少年文化推廣的成效。

107. 一名市民反映有機構在東望洋燈塔平台拍攝期間封鎖道路、要求遊客除口罩之情況。本局作為拍攝許可申請及協調部門，將持續加強與在澳拍攝團隊溝通，提醒拍攝活動應盡量減少對市民之影響，以及嚴謹按照衛生部門發出之相關防疫指引作出妥善安排。

108. 一名離島區社區服務諮詢委員會委員提出優化路環區內旅遊資源。為增添社區文化藝術氣息，本局持續於本澳社區進行美化的工作，透過不同主題的壁畫創作，呈現景點的人文故事，為社區增添更多文化元素。以離島區為例，本局在氹仔市政花園及龍環葡韻增設以澳門旅遊吉祥物麥麥為主題的藝術裝置，連同氹仔風景巷及跛腳梯的石級壁畫，串連官也街至龍環葡韻等旅遊景點，推動文化及旅遊的發展，並於龍環葡韻創藝館引入書店及藝廊，推廣本澳文創成果及展銷本澳文創產品。

109. 一名市民反映南灣·雅文湖畔設有多個帳篷，指於本年 9 月仍見帳篷頂放有白布，及後帆布被拆除並剩下支架，一直未有裝回，而現時見其中一方的帳篷頂已裝回，冀能在其餘篷頂重新安裝帆布。由於工作人員在 2021 年 10 月進行颱風預防措施拆除帳篷時，發現部分帳篷頂布耗損。在訂購新帳篷頂布後，已於 2021 年 12 月完成安裝並重新投入使用。

110. 一名市民反映葡韻嘉年華改至 12 月舉辦，天氣轉涼，不適用於人們遊玩。本局在明年將按以往計劃於 10 月舉辦。

111. 多名市民反映科學館前地舉行的 Hush! 音樂會噪音大。本局已安排將音量降低，將來舉辦同類音樂活動的選址時，會對環境作出考量。

112. 一名市民反映 Hush! 音樂創作趴微信遊戲，無法打開分享連結。本局已即時作出修正，遊戲已回復正常。

113. 一名市民反映澳門文化中心天橋尾燈管損壞。本局已聯絡市政署跟進及安排工作人員更換有關燈管，相關設施現已回復正常。

114. 一名市民反映媽閣廟前地舉行的 Hush! 音樂會，吼叫試音，嘈音滋擾，選址不適當。本局將來舉辦同類音樂活動的選址時，會對環境作出考量。

115. 一名市民反映在氹仔花城公園旁的音樂裝置，被接觸會發出聲音。在疫情期間，為保障市民安全，希望設置洗手裝置。會發聲的《Graffiti》裝置展覽由 11 月 2 日舉辦



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

至 11 月 30 日，以推廣社區藝術為目的，將藝術帶到市民日常生活當中。活動設有 24 小時保安，保安於每天裝置展覽開放期間均會定時以酒精噴灑消毒，並規定參與者於接觸裝置時必須配帶口罩。本局將同時增設酒精搓手液，供市民消毒雙手。

116. 一名市民反映媽閣廟前地舉行的 Hush! 音樂會，噪音滋擾，造成停車位緊張。本局定將此意見納入未來活動之規劃考量。

117. 一名市民反映媽閣廟前地舉行的活動的音樂噪音很大，影響休息。本局當日已即時與環保局人員協調處理。

118. 一名市民反映活動通知短訊未有顯示聯絡方式。本局日後舉辦同類型活動，將會優化相關的短訊通知方式。

119. 一名市民反映在公共地方設置舞台建議提前與附近老人院舍做好溝通。本局日後再次舉辦同類型活動時，將會事先與附近老人院舍作出充分溝通協調，以盡量減少對院舍出入安排的影響。

120. 一名市民反映嘉年華活動遊戲需提高公平性。本局已吸納市民反映之意見作為活動檢討的參考，日後舉辦同類活動時，會加強對工作人員的培訓，為參加者提供良好的活動體驗。

121. 一名市民反映盧家大屋外判保安員工作期間聊電話。本局已要求保安公司加強培訓及監督，確保場地保安人員的工作態度、服務質量及相關管理工作遵守本局指引。

122. 一名市民反映鄭家大屋外判保安員未有適當配戴口罩。本局已責成保安公司必須嚴格按照要求執行衛生部門發出的防疫指引，並加強對保安人員的培訓及監督，確保保安人員正確掌握指引，保障市民旅客在安全及良好的環境下參觀。



3. 2020-2021 年建議、投訴、異議和讚賞之趨勢：

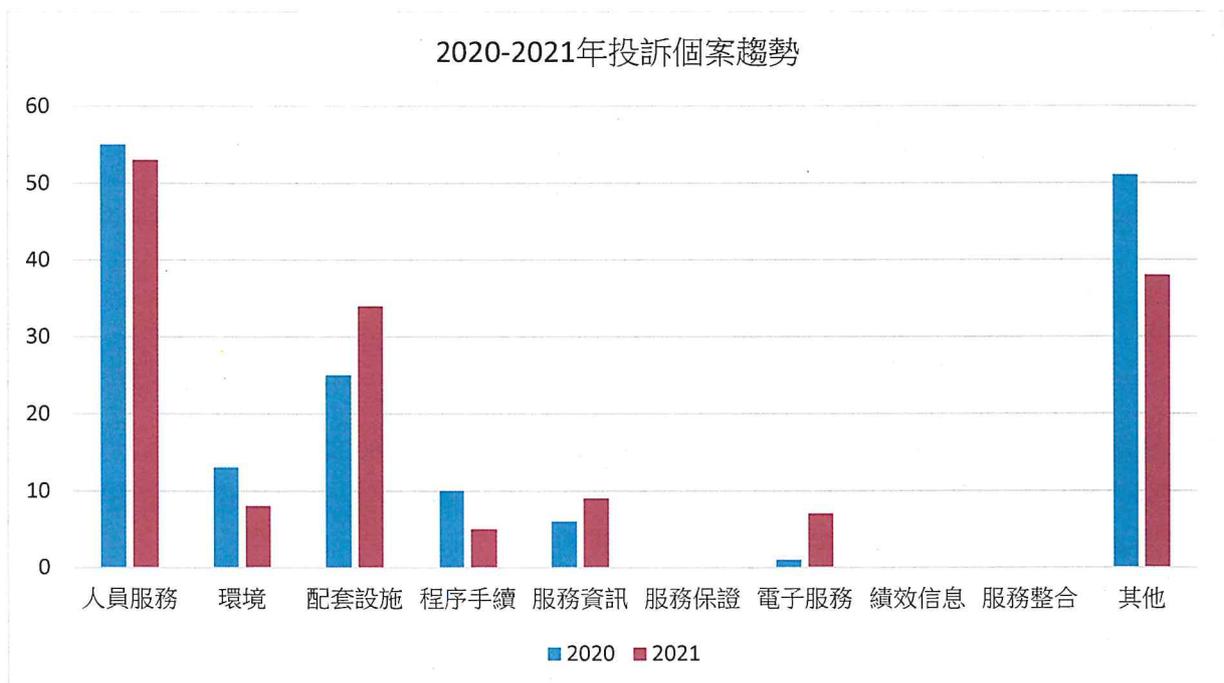
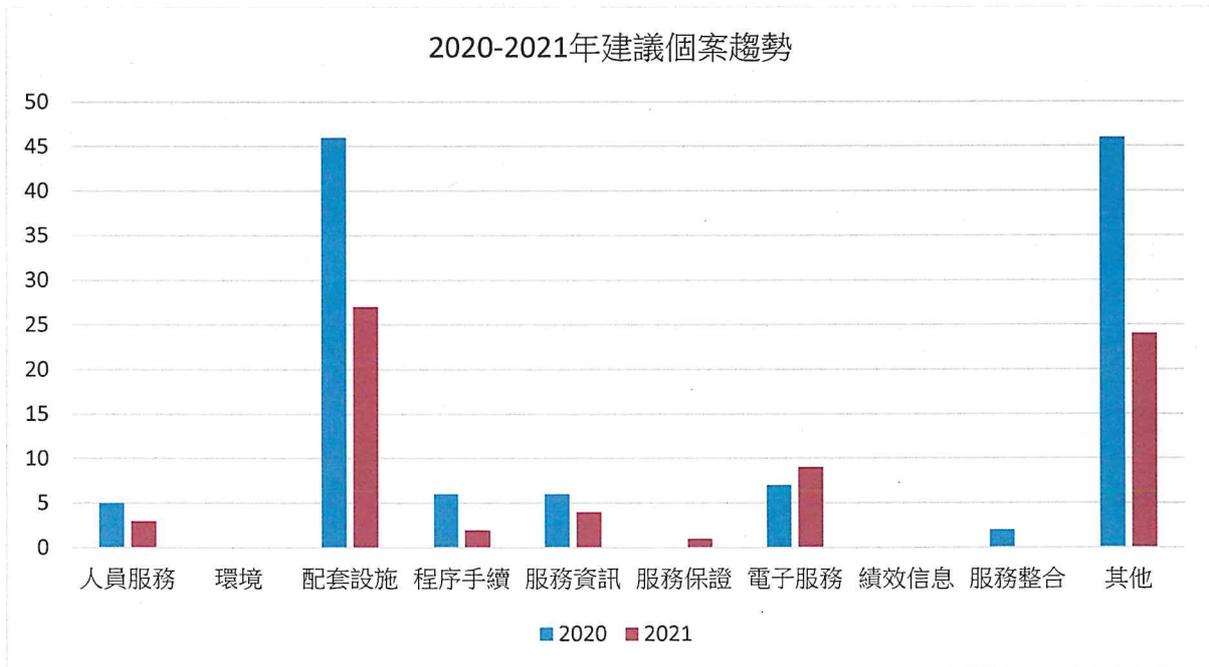
服務流程

類別	建議		投訴		異議		讚賞	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
人員服務	5	3	55	53	0	2	5	10
環境	0	0	13	8	0	0	0	0
配套設施	46	27	25	34	1	1	0	0
程序手續	6	2	10	5	3	0	0	0
服務資訊	6	4	6	9	1	0	0	0
服務保證	0	1	0	0	0	0	0	0
電子服務	7	9	1	7	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	2	0	0	0	0	1	0	0
其他	46	24	51	38	0	0	0	0
合計：	118	70	161	154	5	4	5	10

在服務流程中，2021 年文化局共接獲 70 個建議及 154 個投訴，按年分別下跌 40.7%及 4.3%，有關意見主要來自公共圖書服務，當中以“其他”類別的跌幅最為明顯，顯示出本局涉及此項類別之改善措施有顯著成效。



服務流程





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

監管職能

類別	建議		投訴		異議		讚賞	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
公共衛生	0	1	5	15	0	0	0	0
環境/氣象	1	1	9	24	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	2	0	0	0	0
工商業活動	0	1	0	1	0	0	0	0
金融/貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	1	0	0	0	0
公眾安全	0	1	4	12	0	0	0	0
公共行政	0	0	3	1	0	0	0	0
法律/公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障/社會服務/ 社會福利	0	0	0	0	0	0	0	0
教育/培訓	1	1	1	2	0	0	0	19
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術/旅遊	51	48	73	74	0	1	1	1
康樂/體育	0	0	0	0	0	0	0	0
交通/運輸	5	2	3	5	0	0	0	0
通訊	0	0	1	0	0	0	0	0
城市基礎建設	1	3	5	2	0	0	1	0



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

房屋	2	0	3	1	0	0	0	0
工程	0	1	4	12	0	0	0	0
其他	0	0	2	0	0	0	0	0
合計：	61	59	113	152	0	1	2	20

在監管職能中，2021 年文化局共接獲 59 個建議及 152 個投訴，按年分別下跌 3.3%及上升 34.5%，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；有關意見主要來自文化藝術的其他事宜、舉辦文化活動事宜、文化遺產的保育、圖書館的管理等；“文化藝術/旅遊”類別的個案與去年相若，而“公共衛生”、“環境/氣象”、“公眾安全”及“工程”類別方面則錄得較大升幅，顯示出市民對上述類別的關注程度日益增加。



監管職能

