



文化局 2022 年接收建議、投訴、異議和讚賞之概況

1. 2022 年接收建議、投訴、異議和讚賞

1.1 概述

按照公共服務及組織績效評審制度當中的建議、投訴及異議的處理機制，本局應最少每年一次透過適當方式公佈接收和處理上述意見的概況。

1.2 分析

本局於 2022 年共接收 490 項意見，當中包括 178 項建議、291 項投訴、3 項異議及 18 個讚賞。經初步分析，上述意見的組成分別涉及“服務流程”及“監管職能”兩部份：

1.2.1 服務流程

“服務流程”共收到 204 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
人員服務	3	50	0	14
環境及配套設施	20	21	1	1
程序手續	1	2	0	0
服務資訊	5	3	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	29	10	1	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	21	21	1	0
小計	79	107	3	15
合計	204			

根據上表資料：



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

- “建議”大部份與公共圖書館服務有關，以“電子服務”類別最多，佔 36.7%；其次是“環境及配套設施”及“其他”類別，分別佔 25.3%及 26.6%。
- “投訴”以“人員服務”類別最多，佔 46.7%，其中大部份亦與公共圖書館服務有關，其次是“環境及配套設施”及“其他”類別，同樣佔 19.6%。
- “異議”及“讚賞”分別佔整體意見的 1.5%及 7.4%。

1.2.2 監管職能

有關文化藝術及旅遊的“監管職能”共收到 286 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
文化遺產的保育	17	32	0	0
世遺景點的管理/維護	8	15	0	0
博物館的管理	2	0	0	0
圖書館的管理	4	12	0	1
舉辦文化活動事宜	20	35	0	2
藝術展覽/比賽活動	0	2	0	0
文化產業扶持及推廣	1	0	0	0
旅遊發展	1	0	0	0
旅遊行業及從業員監管	0	0	0	0
旅遊危機處理	0	0	0	0
其他	46	88	0	0
小計	99	184	0	3
合計	286			

根據上表資料：

- “建議”以“其他”類別最多，佔 46.5%，涉及設施管理、文旅協同發展、新中央圖書館的建設等，其次是“舉辦文化活動事宜”及“文化遺產的保育”，分別佔 20.2%及 17.2%。



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

- “投訴”以“文化藝術的其他事宜”最多，佔 47.8%，涉及環境衛生、設施設置、疫情期間健康碼的檢查等，其次是“舉辦文化活動事宜”及“文化遺產的保育”，分別佔 19.0%及 17.4%。
- “讚賞”佔整體意見的 1.0%。

2. 與 2021 年個案統計之比較

為進一步分析 2022 年所接收的意見，因此選取了 2021 年的數據作比較。考慮到建議及投訴佔整體意見的大部份，故比較亦集中在建議及投訴方面。

2.1 服務流程

在“服務流程”方面，對比 2021 年，建議個案按年上升 12.9%及投訴個案下降 30.5%，有關意見主要來自公共圖書服務，當中建議個案以“電子服務”類別升幅最明顯，顯示市民對這方面的期望及需求有所提高。而投訴個案中降幅最明顯的是“環境及配套設施”及“其他”類別，顯示本局涉及這兩個類別的改善措施有成效。

2022 年與 2021 年有關“服務流程”所接收的建議、投訴、異議及讚賞個案的統計比較如下：

類別： 服務流程	建議		投訴		異議		讚賞	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
人員服務	3	3	53	50	2	0	10	14
環境及配套設施	27	20	42	21	1	1	0	1
程序手續	2	1	5	2	0	0	0	0
服務資訊	4	5	9	3	0	0	0	0
服務保證	1	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	9	29	7	10	0	1	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	1	0	0	0
其他	24	21	38	21	0	1	0	0
合計	70	79	154	107	4	3	10	15



2.2 職能管理

在“監管職能”方面，對比 2021 年，建議個案及投訴個案分別按年上升 67.8%及 21.1%，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”及“世遺景點的管理/維護”，顯示市民對上述事宜的關注程度日益增加。由於 2022 年對“監管職能”類別中的細項分類作了調整，故未能與 2021 年的細項數據作比較。

2022 年與 2021 年有關“監管職能”所接收的建議、投訴、異議及讚賞個案的統計比較如下：

類別： 監管職能	建議		投訴		異議		讚賞	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
文化藝術及旅遊	59	99	152	184	1	0	20	3
合計	59	99	152	184	1	0	20	3

3. 2022 年之改善措施

本局於 2022 年採取的主要改善措施如下：

- 3.1 加強對判給服務或工程的監管及溝通，以確保服務質素及公共安全。
- 3.2 持續改善公共圖書館的軟硬件設施及設備，以優化閱讀環境及方便市民使用各類設備及服務。
- 3.3 對文化遺產或具建築藝術價值的建築物作定期巡查，亦會因應惡劣天氣或特別情況作適量增加，並加強與相關管理者 / 使用者的溝通，提供合適的支持及援助。

4. 2022 年處理投訴及異議之概況

按照 2 月 2 日第 5/98/M 號法令第二十一條規定，對載有身份資料及地址之個人作出的投訴及異議，應迅速回覆；在任何情況下，該回覆不應超過自接收有關投訴及異議之日起算 45 天之期限。本局於 2022 年的回覆情況如下：

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	50	0	0	0



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

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
環境及配套設施	21	0	1	0
程序手續	2	0	0	0
服務資訊	3	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	10	0	1	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	21	0	1	0
合計	107	0	3	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
文化藝術及旅遊	184	0	0	0
合計	184	0	0	0

5. 總結

本局 2022 年接收的所有投訴及異議個案均已按上述法令規定如期完成處理及歸檔。本局基於對市民的尊重和負責任的服務態度，對提出建議並有留下聯絡方式的市民都作了回覆。除個別的個案，回覆基本令市民對相關處理結果感到滿意或沒有再提出異議。未來本局將按職能繼續優化各項工作，積極回應市民和遊客提出的意見及建議。