



文化局 2024 年接收建議、投訴、異議和讚賞之概況

1. 2024 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 2024 年共接收 718 項公眾的意見，當中包括 239 項建議、449 項投訴、2 項異議及 28 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 217 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
人員服務	1	53	0	18
環境及配套設施	24	48	0	1
程序手續	4	1	0	2
服務資訊	20	9	0	2
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	9	8	0	1
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	9	7	0	0
小計	67	126	0	24
合計	217			

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”以“環境及配套設施”類別最多，佔 35.8%，其次是“服務資訊”類別，佔 29.9%。近七成“建議”與公共圖書館服務有關。
- “投訴”以“人員服務”類別最多，佔 42.1%，其次是“環境及配套設施”類別，佔 38.1%。七成“投訴”亦與公共圖書館服務有關。
- “讚賞”佔整體意見的 11.1%。

1.2.2 監管職能

有關文化藝術及旅遊的“監管職能”共收到 501 項意見，詳情如下：

類別	建議	投訴	異議	讚賞
文化遺產的保育	16	29	0	0
世遺景點的管理 / 維護	9	15	0	0
博物館的管理	3	10	1	0
圖書館的管理	24	103	1	2
舉辦文化活動事宜	74	90	0	2
藝術展覽 / 比賽活動	0	0	0	0
文化產業扶持及推廣	0	0	0	0
旅遊發展	0	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	76	0	0
小計	172	323	2	4
合計	501			

根據上表資料：

- “建議”以“舉辦文化活動事宜”類別最多，佔 43.0%，其次是“其他”及“圖書館的管理”類別，分別佔 26.7%及 14.0%。其中，“其他”類別涉及新中央圖書館的規劃、永久性地標的設置等。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局
Instituto Cultural

- “投訴”以“圖書館的管理”類別最多，佔 31.9%，其次是“舉辦文化活動事宜”及“其他”類別，分別佔 27.9%及 23.5%。其中，“其他”類別涉及噪音、環境衛生等。
- “異議”及“讚賞”分別佔整體意見的 0.4%及 0.8%。

2. 與 2023 年個案統計之比較

為進一步分析 2024 年所接收的意見，因此選取了 2023 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 2023 年，建議個案按年上升 11.7%，上升的個案以“服務資訊”類別的較多；投訴個案按年上升 27.3%，其中以“環境及配套設施”類別的個案增幅最大；讚賞個案按年上升 71.0%。

2024 年與 2023 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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
人員服務	4	1	48	53	0	0	11	18
環境及配套設施	26	24	22	48	0	0	1	1
程序手續	1	4	8	1	0	0	0	2
服務資訊	5	20	6	9	0	0	0	2
服務承諾	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	15	9	9	8	0	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	9	9	6	7	0	0	2	0
合計	60	67	99	126	0	0	14	24



2.2 監管職能

在“監管職能”方面，對比 2023 年，建議個案按年下降 26.0%，主要來自“文化遺產的保育”及“其他”類別；投訴個案則與去年持平；讚賞個案按年下降 56.0%。

2024 年與 2023 年有關文化藝術及旅遊的“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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
文化遺產的保育	61	16	39	29	0	0	2	0
世遺景點的管理 / 維護	8	9	19	15	0	0	0	0
博物館的管理	4	3	5	10	1	1	0	0
圖書館的管理	14	24	89	103	0	1	0	2
舉辦文化活動事宜	74	74	113	90	3	0	6	2
藝術展覽 / 比賽活動	2	0	3	0	0	0	1	0
文化產業扶持及推廣	1	0	0	0	0	0	0	0
旅遊發展	0	0	0	0	0	0	0	0
旅遊行業及從業員監管	0	0	0	0	0	0	0	0
旅遊危機處理	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	70	46	55	76	1	0	0	0
合計	234	172	323	323	5	2	9	4

3. 2024 年之改善措施

本局於 2024 年採取的主要改善措施如下：

- 3.1 加強監管供應商的服務，以改善服務質素。
- 3.2 持續提升公共圖書館軟硬件設施設備，為讀者提供優質的服務。
- 3.3 加強對文化遺產建築及其配套設施的巡查或檢查。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局
Instituto Cultural

4. 2024 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	53	0	0	0
環境及配套設施	48	0	0	0
程序手續	1	0	0	0
服務資訊	9	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	8	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	7	0	0	0
合計	126	0	0	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
文化遺產的保育	29	0	0	0
世遺景點的管理 / 維護	15	0	0	0
博物館的管理	10	0	1	0



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

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
圖書館的管理	103	0	1	0
舉辦文化活動事宜	90	0	0	0
藝術展覽 / 比賽活動	0	0	0	0
文化產業扶持及推廣	0	0	0	0
旅遊發展	0	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	76	0	0	0
合計	323	0	2	0

5. 總結

本局 2024 年接收的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，對提出建議並要求作回覆的市民，本局亦已作出相應的回覆處理。除個別的個案外，市民對本局的處理結果並沒有作出二次投訴。