

2024 年接收建議、投訴和異議之概況

服務流程

類別	建議	投訴	異議
人員	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0
程序手續	2	1	0
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	0
電子服務	0	0	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	0	0
合計	2	1	0

監管職能

類別	建議	投訴	異議
公共衛生	0	0	0
環境及氣象	0	0	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	0	0	0
公眾安全	0	0	0
公共行政	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0
教育及培訓	0	0	0

醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0
康樂及體育	0	0	0
交通及運輸	2	189	0
通訊	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	0	0
合計	2	189	0

接收個案的概況：

於 2024 年，民航局共接獲 194 宗個案，有 3 宗個案是涉及航空運輸政策及本局的線上申請程序，其餘 191 宗是以航空業營運機構為對象的個案，且內容主要涉及商業營運政策、業務操作和客戶服務品質等。

接收個案所作出的改善措施：

就上述 3 宗涉及航空運輸政策及本局的線上申請程序的意見及建議，本局直接或經行政公職局向立案人作出了以下說明及改善措施：

- 開通新航線及增加航班的建議：旅遊當局、機場專營公司、旅遊業界和航空業界將繼續攜手合作，推出優惠航空產品，吸引更多本地居民使用澳門國際機場出行，以及更多國際客人訪澳。現時，經營來往澳門的部份航企已有觸及至世界各地的網絡，乘客可透過其聯程航班服務來澳，機場專營公司將繼續與海外及基地航空公司溝通洽談發展更多直航或中遠程航線。
- 開通內地航線的建議：航線的開通由市場主導，屬於航企的商業運作決定，本局對於任何航線的申請，只要符合澳門的航空安全標準及按照雙邊航班協定的條款，會採取靈活措施作出審批。

- 優化無人機活動申請系統的禁飛區顯示位置的意見：本局向立案人說明操作員在放飛現場提交無人機活動通知時，系統會追蹤操作員的手機定位並取得其真實位置，避免以手動輸入位置可能會出現虛報情況。

對於上述 191 宗不屬民航局安全監督範圍的個案，由於本局難以作出干涉，這些個案已被列作民航局服務項目編號 1972"接收及轉介投訴"作出處理。本局在接收個案後會轉介至涉事營運商調查和跟進，並要求營運商在完成個案調查和內部研判後，直接把結果回覆立案人。

除上述的轉介操作外，本局亦會研判個案的緊急性，倘電話聯繫營運商的方式屬可行的話，本局會電聯營運商要求盡快向立案人給予一個基本回應，讓立案人得悉個案已獲營運商跟進中，讓立案人安心。另外，本局領導亦會透過與營運商管理層的非正式會面，表達提高服務品質的重要性，勉勵營運商持續完善服務。

處理進度

服務流程(屬民航局的個案)

類別		
	45 天內完成	超過 45 天
人員	0	0
環境及配套設施	0	0
程序手續	3	0
服務資訊	0	0
服務保證	0	0
電子服務	0	0
績效信息	0	0
服務整合	0	0
其他	0	0
合計	3	0

監管職能 (轉介營運商的個案)

類別	建議、投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0
環境及氣象	0	0
公共財政	0	0
工商業活動	0	0
金融及貨幣政策	0	0
治安	0	0
公眾安全	0	0
公共行政	0	0
法律及公證事務	0	0
社會保障、服務及福利	0	0
教育及培訓	0	0
醫療衛生	0	0
文化藝術及旅遊	0	0
康樂及體育	0	0
交通及運輸	190	1
通訊	0	0
城市基礎建設	0	0
房屋	0	0
工程	0	0
其他	0	0
合計	190	1

逾期處理個案的原因：

針對一宗屬轉介營運商跟進的逾期處理個案，該內容是涉及航空保安的實務操作。本局在接收到個案後，已即時轉交機場專營公司跟進處理，並要求該司提交調查結果。由於機場專營公司與澳門保安有限公司(機場保安服務供應商)在搜證過程中希望做到深入仔細，因此最終所耗時間較預期長。而本局在收到機場專營公司的調查結果後，已盡快整理資料回覆立案人。整個處理過程約 65 天完成並歸檔。