

接收及轉介投訴（民航局）

服務簡介

接收及轉介市民對民航事務的意見及投訴。

服務對象及申請資格

對澳門的航空業或民航局服務持有任何意見或異議的人士。

服務結果

本局接收到意見或投訴個案後，會以轉介角色把個案轉交涉及的營運商處理及直接回覆市民。在完成個案轉交後，會按照投訴處理程序通知市民相關操作及提供涉及營運商的聯絡資料予市民作隨後跟進。倘事件涉及航空安全，本局會進行調查，在完成調查後會把結果直接回覆市民。

查詢途徑

執行部門及單位：民航局

通訊地址：澳門宋玉生廣場 336 – 342 號誠豐商業中心 18 樓

電話：（853） 2851 1213

電郵：aacm@aacm.gov.mo

網址：<https://www.aacm.gov.mo>

手續概覽

接收及轉介投訴（民航局） - 處理意見及投訴

如何辦理

辦理時限

沒有相關規定

辦理手續及所需文件

提出意見或異議的途徑

- 親臨或信函至民航局：澳門宋玉生廣場 336- 342 號誠豐商業中心 18 樓；
- 電話：（853）2851 1213；
- 電郵：opinion@aacm.gov.mo（意見或投訴）；
- [填寫線上表格](#)。

附註：

- 立案人應提供姓名及聯絡資料，並盡量具體說明內容細節，否則個案可能因資料不足而未能獲得處理。
 - 立案人如就其所提出的意見及異議有任何證明文件，應提交予民航局，以便個案能獲得有效處理。
-

服務辦理地點及時間

親臨或信函至民航局：澳門宋玉生廣場 336- 342 號誠豐商業中心 18 樓；

電郵：opinion@aacm.gov.mo（意見或投訴）；

[填寫線上表格](#)。

辦公時間：

週一至週四，上午 9 時至 1 時，下午 2 時 30 分至 5 時 45 分

週五，上午 9 時至 1 時，下午 2 時 30 分至 5 時 30 分

費用

免費。

審批所需時間

14 個工作日。（服務承諾）

附註：承諾時間以申請人交齊所需文件或資料翌日起計。
