

## 2023 年接收建议、投诉和异议之概况

### 服务流程

类别	建议	投诉	反对
人员	0	0	0
环境及配套设施	0	0	0
程序手续	5	5	0
服务信息	0	0	0
服务保证	0	0	0
电子服务	0	0	0
绩效信息	0	0	0
服务整合	0	0	0
其他	0	0	0
总计	5	5	0

### 监管职能

类别	建议	投诉	反对
公共卫生	0	0	0
环境及气象	0	0	0
公共财政	0	0	0
工商业活动	0	0	0
金融及货币政策	0	0	0
治安	0	0	0
公眾安全	0	0	0
公共行政	0	0	0
法律及公证事务	0	0	0

社会保障、服务及福利	0	0	0
教育及培训	0	0	0
医疗卫生	0	0	0
文化艺术及旅游	0	0	0
康乐及体育	0	0	0
交通及运输	2	85	0
通讯	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
总计	2	85	0

#### 接收个案的概况：

于 2023 年，民航局共接获 97 宗个案，其中 10 宗个案主要涉及航空运输政策及航空法规等范畴，其余 87 宗是以航空业营运机构为对象的个案，且内容主要涉及商业行为和客户服务品质。

#### 接收个案所作出的改善措施：

就上述 10 宗主要涉及航空运输政策及航空法规的个案，大部份是市民对相关政策及法规不清晰，本局就个案的情况直接或经行政公职局向立案人作出以下说明及改善措施：

1. 新航线开通及航班增加：只要符合澳门的航空安全标准，本局一直采取灵活方式审批本地及外地航空企业的客运航班和增加班次申请，以配合航企所需。同时，特区政府亦协调旅游业界和航空运输业界共同合作，推出旅客优惠和激励计划，吸引更多来自其他海外地区的旅客，将有助推动澳门航空业扩展航线。然而，航线的开通与航班量的增加由市场主导，航空企业会按市场需求对目标市场潜力作出评估和考虑。



2. 港珠澳大桥设置空客登机手续：机场专营公司于疫情后积极恢复澳门口岸往来澳门机场的直通快线服务。于 2023 年 9 月，已重启港与外港客运码头和凼仔客运码头的海空联运服务，并且增设了港珠澳大桥口岸港澳方向的值机中心。此外，为扩大与周边地区的客运联通，机场专营公司现正积极研究开通澳门国际机场与其他口岸的直通快线或值机中心，进一步为大湾区旅客提供无缝接驳直达澳门机场的联运服务。
3. “内地（中国大陆）”一词英文翻译：本局说明其译法是澳门特别行政区部份政府机关所采用的英译用语。
4. 怀疑无人机违规进行放飞活动：本局收到立案人所提供的报告资料后进行调查，在收集所有相符之无人机活动记录后把相关资料转交予执法部门开展进一步的侦查行动。
5. 飞行员执照物料：本局正对飞行员执照进行新的设计，将计划采用更耐用的物料，以提升飞行员执照物料的质素。
6. 旅客携带电动行李箱登机：市民对携带锂电池登机的法规不清晰，本局进一步向市民解说“危险物品的限制”，并提供相关的法规供参考。

另外，对于上述 87 宗非涉及本局航空安全监督范围的个案，由于本局难以作出干涉，这些个案已被列作民航局服务项目编号 1972“接收及转介投诉”处理。本局在接获个案后已尽快转交涉事的营运商处理，并要求营运商在进行调查或内部研究后，直接把结果回复立案人。

除了进行上述转介外，本局亦会分析个案的紧急性，倘电话联系营运商的方式属可行的话，本局亦会电联营运商要求尽快向立案人给予一个基本回应，让立案人得悉个案已获营运商跟进中，让立案人安心。另外，本局领导亦会透过与营运商管理层的非正式会面，表达提高服务质量的重要性，勉励营运商应持续完善服务。

## 处理个案之进度

### 服务流程

类别	建议、投诉及异议	
	45 天内完成	超过 45 天
人员	0	0
环境及配套设施	0	0
程序手续	9	1
服务信息	0	0
服务保证	0	0
电子服务	0	0
绩效信息	0	0
服务整合	0	0
其他	0	0
总计	9	1

### 过期处理接收个案的原因：

对于一宗逾期处理接收的个案，本局收到个案的日期为 2023 年年初，投诉内容涉及怀疑无人机违规进行放飞活动，由于搜证程序需时，本局完成收集与报告时间相符之无人机活动记录后，于 4 月上旬把相关资料转交予执法部门开展进一步的侦查行动，并向立案人作出回复。整个个案处理过程需时约 90 天（逾期 45 天）才完成处理并归档。

处理个案之进度

监管职能

类别	建议、投诉及异议	
	45 天内完成	超过 45 天
公共卫生	0	0
环境及气象	0	0
公共财政	0	0
工商业活动	0	0
金融及货币政策	0	0
治安	0	0
公眾安全	0	0
公共行政	0	0
法律及公证事务	0	0
社会保障、服务及福利	0	0
教育及培训	0	0
医疗卫生	0	0
文化艺术及旅游	0	0
康乐及体育	0	0
交通及运输	87	0
通讯	0	0
城市基礎建設	0	0
房屋	0	0
工程	0	0
其他	0	0
总计	87	0

注：于 2023 年，所有转介业界营运商跟进调查的个案均在 45 天内完成转介程序。