

## 2025 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	3	3	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	3	3	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	1	157	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	1	157	0

### 接收個案的概況：

於 2025 年，民航局共接獲 164 宗個案，有 6 宗個案是涉及航空運輸政策、無人機使用監管和民航局指定英語語言能力測試服務機構的意見及建議，其餘 158 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 6 宗分別涉及航空運輸政策、無人機使用監管和民航局指定英語語言能力測試服務機構的意見及建議，本局直接或透過行政公職局向立案人作出了以下說明及改善措施：

- 有 2 宗是關於開通澳門與葡國直航航線的建議：拓展遠程直航航線是一項極大的挑戰，在商業考量方面，航空公司需要評估客源市場及成本效益等因素。因此，基於現時澳門航空運輸業的規模，特區政府相信目前更合適的做法，是利用現有在澳門經營的航空公司的國際網絡，為旅客提供中轉和聯程服務。乘客可以從澳門出發，以“一票到底、行李直掛”的方式。由澳門出發，經北京、成都、曼谷、吉隆坡、新加坡及中國台灣等地中轉至世界各地，實現澳門短途航線與外地長途航線的無縫連接，反之亦然。另外，機場專營公司正積極與各航空公司合作，推廣中轉和聯程服務，將澳門的短途區域航線與外地航企的長途航線相銜接，擴大澳門航線網絡的輻射。

- 加強市民在公眾地方使用無人機的監管建議：根據《澳門空中航行規章》規定，澳門科學館後方海旁區域並非無人機禁飛區，操作員在遵守安全規範的前提下可於該區域放飛無人機。但操作時須遠離人群，避免安全隱患。如市民發現危害公共安全的行為，建議即時聯繫警方處理，另外，若涉及無人機夜間飛行或大型活動等特定條件，操作員必須提前向本局提交申請許可。若未能出示有效許可，相關部門將依法處理。
- 關於本局指定的英語語言能力測試服務機構評分結果的意見：本局對立案人提出的反饋意見表示感謝，將與服務機構加強溝通並針對其所指出的問題進行審核，同時探討優化測試方法的可行性。
- 無人機活動在民居範圍進行的意見：根據《澳門空中航行規章》規定，無人機夜間飛行必須事先向民航局提交申請許可，本局已記錄立案人提供的相關資料，將加強與治安警察局的監察及巡邏，並持續透過多平台宣傳教育，向居民和旅客普及法規，以減少違規情況。
- 無人機於夜間操作的意見：《澳門空中航行規章》已明確規定，所有於夜間進行之無人機操作，必須事先向民航局申請活動許可方可進行。本局已記錄立案人提供的相關資料，將持續與治安警察局保持緊密溝通，針對無人機違規情況較為頻繁的區域及立案人所指的地點加強監察及巡邏，並持續透過多平台宣傳教育，向居民和旅客普及法規，提升使用者的安全意識與守法觀念，以減少違規情況。

對於上述 158 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	6	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	6	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	157	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	157	1

#### 逾期處理接收個案的原因：

對於一宗涉及澳門國際機場安檢規則的投訴個案出現逾期處理，這是由於日常保安營運由澳門保安有限公司的安檢員按照法定要求和公司營運手冊執行工作，本局因此需先向機場專營公司和澳門保安有限公司索取資料。本局於 2025 年 12 月中旬接獲相關個案，並已即時指示機場專營公司協調澳門保安有限公司進行全面調查，當中的搜證、研判資料和進行結論的過程需時。本局至 2026 年 2 月初才接獲機場專營公司提交調查報告，並隨後即時回覆立案人。整個個案由接獲、調查至回覆立案人耗時 54 天(逾期 9 天) 完成後歸檔。