

2024 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	2	1	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	2	1	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	189	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	189	0

接收个案的概况：

于 2024 年，民航局共接获 194 宗个案，有 3 宗个案是涉及航空运输政策及本局的线上申请程序，其余 191 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营运政策、业务作和客户服务质量等。

接收个案所作出的改善措施：

就上述 3 宗涉及航空运输政策及本局的线上申请程序的意见及建议，本局直接或经行政公职局向立案人作出了以下说明及改善措施：

- 开通新航线及增加航班的建议：旅游当局、机场专营公司、旅游业界和航空业界将继续携手合作，推出优惠航空产品，吸引更多本地居民使用澳门国际机场出行，以及更多国际客人访澳。 现时，经营来往澳门的部份航企已有触及至世界各地的网络
，乘客可透过其联程航班服务来澳，机场专营公司将继续与海外及基地航空公司沟通洽谈发展更多直航或中远程航线。
- 开通内地航线的建议：航线的开通由市场主导，属于航企的商业运作决定，本局对于任何航线的申请，只要符合澳门的航空安全标准及按照双边航班协定的条款，会采取灵活措施作出审批。

- 优化无人机活动申请系统的禁飞区显示位置的意见：本局向立案人说明操作员在放飞现场提交无人机活动通知时，系统会追踪操作员的手机定位并取得其真实位置，避免以手动输入位置可能会出现虚报情况。

对于上述 191 宗不属民航局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”作出处理。本局在接收个案后会转介至涉事运营商调查和跟进，并要求运营商在完成个案调查和内部研判后，直接把结果回复立案人。

除上述的转介作外，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运营商管理层的非正式会面，表达提高服务质量的重要性，勉励营运商持续完善服务。

处理进度

服务流程（属民航局的个案）

类别		
	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	3	0
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	3	0
----	---	---

监管职能（转介运营商的个案）

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	190	1
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	190	1

过期处理个案的原因：

针对一宗属转介营运商跟进的逾期处理个案，该内容是涉及航空保安的实务作。本局在接收到个案后，已即时转交机场专营公司跟进处理，并要求该司提交调查结果。由于机场专营公司与澳门保安有限公司（机场保安服务供应商）在搜证过程中希望做到深入仔细，因此最终所耗时间较预期长。而本局在收到机场专营公司的调查结果后，已尽快整理资料回复立案人。整个处理过程约 65 天完成并归档。