

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

### 接收个案的概况：

于 2025 年，民航局共接获 164 宗个案，有 6 宗个案是涉及航空运输政策、无人机使用监管和民航局指定英语语言能力测试服务机构的意见及建议，其余 158 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 6 宗分别涉及航空运输政策、无人机使用监管和民航局指定英语语言能力测试服务机构的意见及建议，本局直接或透过行政公职局向立案人作出了以下说明及改善措施：

- 有 2 宗是关于开通澳门与葡国直航航线的建议：拓展远程直航航线是一项极大的挑战，在商业考量方面，航空公司需要评估客源市场及成本效益等因素。因此，基于现时澳门航空运输业的规模，特区政府相信目前更合适的做法，是利用现有在澳门经营的航空公司的国际网络，为旅客提供中转和联程服务。乘客可以从澳门出发，以“一票到底、行李直挂”的方式。由澳门出发，经北京、成都、曼谷、吉隆坡、新加坡及中国台湾等地中转至世界各地，实现澳门短途航线与外地长途航线的无缝连接，反之亦然。另外，机场专营公司正积极与各航空公司合作，推广中转和联程服务，将澳门的短途区域航线与外地航企的长途航线相衔接，扩大澳门航线网络的辐射。

- 加强市民在公众地方使用无人机的监管建议：根据《澳门空中航行规章》规定，澳门科学馆后方海旁区域并非无人机禁飞区，操作员在遵守安全规范的前提下可于该区域放飞无人机。但作时须远离人群，避免安全隐患。如市民发现危害公共安全的行为，建议实时联系警方处理，另外，若涉及无人机夜间飞行或大型活动等特定条件，操作员必须提前向本局提交申请许可。若未能出示有效许可，相关部门将依法处理。
- 关于本局指定的英语语言能力测试服务机构评分结果的意见：本局对立案人提出的反馈意见表示感谢，将与服务机构加强沟通并针对其所指出的问题进行审核，同时探讨优化测试方法的可行性。
- 无人机活动在民居范围进行的意见：根据《澳门空中航行规章》规定，无人机夜间飞行必须事先向民航局提交申请许可，本局已记录立案人提供的相关资料，将加强与治安警察局的监察及巡逻，并持续透过多平台宣传教育，向居民和旅客普及法规，以减少违规情况。
- 无人机于夜间作的意见：《澳门空中航行规章》已明确规定，所有于夜间进行之无人机作，必须事先向民航局申请活动许可方可进行。本局已记录立案人提供的相关资料，将持续与治安警察局保持紧密沟通，针对无人机违规情况较为频繁的区域及立案人所指的地点加强监察及巡逻，并持续透过多平台宣传教育，向居民和旅客普及法规，提升使用者的安全意识与守法观念，以减少违规情况。

对于上述 158 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	6	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	6	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	157	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	157	1

#### 过期处理接收个案的原因：

对于一宗涉及澳门国际机场安检规则的投诉个案出现逾期处理，这是由于日常保安营运由澳门保安有限公司的安检员按照法定要求和公司营运手册执行工作，本局因此需先向机场专营公司和澳门保安有限公司索取资料。本局于 2025 年 12 月中旬接获相关个案，并已即时指示机场专营公司协调澳门保安有限公司进行全面调查，当中的搜证、研判资料 and 进行结论的过程需时。本局至 2026 年 2 月初才接获机场专营公司提交调查报告，并随后即时回复立案人。整个个案由接获、调查至回复立案人耗时 54 天（逾期 9 天）完成后归档。