

接收及转介投诉（民航局）

服务简介

接收及转介市民对民航事务的意见及投诉。

服务对象及申请资格

对澳门的航空业或民航局服务持有任何意见或异议的人士。

服务结果

本局接收到意见或投诉个案后，会以转介角色把个案转交涉及的营运商处理及直接回复市民。在完成个案转交后，会按照投诉处理程序通知市民相关操作及提供涉及营运商的联络资料予市民作随后跟进。倘事件涉及航空安全，本局会进行调查，在完成调查后会直接把结果回复市民。

查询途径

执行部门及单位：民航局

通讯地址：澳门宋玉生广场 336 – 342 号诚丰商业中心 18 楼

电话：（853） 2851 1213

电邮：aacm@aacm.gov.mo

网址：<https://www.aacm.gov.mo>

手续概览

接收及转介投诉（民航局）-处理意见及投诉

如何办理

办理时限

没有相关规定

办理手续及所需文件

提出意见或异议的途径

- 亲临或信函至民航局：澳门宋玉生广场 336-342 号诚丰商业中心 18 楼;
- 电话：(853) 2851 1213;
- 电邮：opinion@aacm.gov.mo（意见或投诉）;
- [填写线上表格](#)。

附注：

- 立案人应提供姓名及联络资料，并尽量具体说明内容细节，否则个案可能因资料不足而未能获得处理。
 - 立案人如就其所提出的意见及异议有任何证明文件，应提交予民航局，以便个案能获得有效处理。
-

服务办理地点及时间

亲临或信函至民航局：澳门宋玉生广场 336-342 号诚丰商业中心 18 楼;

电话：(853) 2851 1213;

电邮：opinion@aacm.gov.mo（意见或投诉）;

[填写线上表格](#)。

办公时间：

周一至周四，上午 9 时至 1 时，下午 2 时 30 分至 5 时 45 分

周五，上午 9 时至 1 时，下午 2 时 30 分至 5 时 30 分

费用

免费。

审批所需时间

14 个工作日。（服务承诺）

附注：承诺时间以申请人交齐所需文件或资料翌日起计。
