

民航局

2022年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
人員	0	0	0	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0
程序手續	2	2	1	1	0	0
其他 (註1)	1	2	30	37	0	0
合計	3	4	31	38	0	0

註1: "其他"是指投訴對象為航空業營運商的個案，且內容是涉及其商業行為和客戶服務等類別，並不屬民航局的航空安全監督範圍。這些個案會列作民航局服務項目"接收及轉介投訴"處理。

於2022年，民航局接獲42宗個案，有1宗的部份內容是對放飛活動提出疑問，有2宗是對特區政府的防疫措施提出建議，其餘39宗是以航空業營運商為對象，且內容主要涉及商業行為和客戶服務。

就立案人對放飛活動提出的疑問，由於其所指的場所符合規章的免申請要求，故此本局經行政公職局回覆，說明倘不超越限制可自由放飛。有關涉及防疫措施的建議，立案人希望特區政府禁止經空路入境回澳和禁止某航線復航，以免入境人士在社區傳播病毒，本局已即時回應立案人本澳實施的防疫措施由衛生局按照當時情況制定，航空業在嚴格遵守防疫措施下盡力提供航班服務為市民服務。

對於上述39宗非涉及本局航空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"處理。本局在接獲個案後已盡快轉交涉事營運商處理，並要求營運商在進行調查或內部研究後，直接把結果回覆立案人。

除了進行上述轉介操作外，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，本局亦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，勉勵營運商應持續完善服務。