

民航局

2021年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
人員	0	0	2	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	1	2	0	1	0	0
其他(註1)	4	1	146	30	0	0
合計	5	3	148	31	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2021年，民航局接獲34宗個案，有1宗是涉及航班審批的投訴，有2宗的部份內容是對放飛活動提出建議，其餘31宗是以航空業營運商為對象的個案，且內容主要涉及商業行為和客戶服務。

就航班審批的操作，只要是符合澳門的航空安全標準，本局一直採取靈活方式審批，配合航企所需。但是否開通某一航線乃航空企業的商業考量，一般而言取決於市場需求，而近兩年的航班取消則受防疫實施的出入境限制所導致，不存在民航局不批准的情況。就放飛活動的兩項建議，其中一項所指的場所符合規章的免申請要求，另一項建議所指的活動因珠三角空域擁擠情況而未能予以允許。本局已就上述3個案的情況直接或經行政公職局向立案人作出說明。

對於上述31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。