

民航局

2020年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
人員	0	0	0	2	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	0	1	0	0	0	0
其他(註1)	2	4	65	146	0	0
合計	2	5	65	148	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2020年，民航局接獲153宗個案，有2宗是涉本局人員工作期間的操作，有1宗的部份內容是對放飛活動提出建議，其餘150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。

就涉及2名本局人員的個案，第1宗因立案人提供的資料充足，本局完成紀律調查程序後已向該名同事作出了書面申誡；第2宗因立案人表示只想反映情況，不用給予回覆，其所提供的資料亦不足以啟動紀律調查程序，本局因此把個案歸檔。有關放飛活動的建議，本局已把相關的規章內容和必須提交申請的要求經行政公職局轉達立案人。

對於上述150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。