

民航局

2019年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
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	0	0	0	0	0	0
其他(註1)	5	2	46	65	0	0
合計	5	2	46	65	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2019年，本局接獲67宗個案，全部均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。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。