

2022 年接收建議、投訴和異議之概況

服務流程

類別	建議	投訴	異議
人員	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0
程序手續	2	1	0
服務資訊	0	0	0
服務保證	0	0	0
電子服務	0	0	0
績效信息	0	0	0
服務整合	0	0	0
其他	0	0	0
合計	2	1	0

監管職能

類別	建議	投訴	異議
公共衛生	0	0	0
環境及氣象	0	0	0
公共財政	0	0	0
工商業活動	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0
治安	0	0	0
公眾安全	0	0	0
公共行政	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0

社會保障、服務及福利	0	0	0
教育及培訓	0	0	0
醫療衛生	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0
康樂及體育	0	0	0
交通及運輸	2	37	0
通訊	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0
房屋	0	0	0
工程	0	0	0
其他	0	0	0
合計	2	37	0

接收個案的概況：

於 2022 年，民航局共接獲 42 宗個案，有 1 宗個案主要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。

接收個案所作出的改善措施：

就上述 3 宗對放飛活動提出的疑問及防疫措施提出的建議，本局向立案人作出以下相應的說明及改善措施：

1. 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。
2. 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。

另外，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。

處理個案之進度

服務流程

類別	建議、投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
人員	0	0
環境及配套設施	0	0
程序手續	3	0
服務資訊	0	0
服務保證	0	0
電子服務	0	0
績效信息	0	0
服務整合	0	0
其他	0	0
合計	3	0

處理個案之進度

監管職能

類別	建議、投訴及異議	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0
環境及氣象	0	0
公共財政	0	0
工商業活動	0	0
金融及貨幣政策	0	0
治安	0	0
公眾安全	0	0
公共行政	0	0
法律及公證事務	0	0
社會保障、服務及福利	0	0
教育及培訓	0	0
醫療衛生	0	0
文化藝術及旅遊	0	0
康樂及體育	0	0
交通及運輸	39	0
通訊	0	0
城市基礎建設	0	0
房屋	0	0
工程	0	0
其他	0	0
合計	39	0
註：於 2022 年，所有轉介業界營運商跟進調查的個案均在 45 天內完成轉介程序。		