

2023 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	5	5	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	5	5	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	85	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	85	0

接收個案的概況：

於 2023 年，民航局共接獲 97 宗個案，其中 10 宗個案主要涉及航空運輸政策及航空法規等範疇，其餘 87 宗是以航空業營運機構為對象的個案，且內容主要涉及商業行為和客戶服務品質。

接收個案所作出的改善措施：

就上述 10 宗主要涉及航空運輸政策及航空法規的個案，大部份是市民對相關政策及法規不清晰，本局就個案的情況直接或經行政公職局向立案人作出以下說明及改善措施：

1. 新航線開通及航班增加：只要符合澳門的航空安全標準，本局一直採取靈活方式審批本地及外地航空企業的客運航班和增加班次申請，以配合航企所需。同時，特區政府亦協調旅遊業界和航空運輸業界共同合作，推出旅客優惠和激勵計劃，吸引更多來自其他海外地區的旅客，將有助推動本澳航空業擴展航線。然而，航線的開通與航班量的增加由市場主導，航空企業會按市場需求對目標市場潛力作出評估和考慮。

2. 港珠澳大橋設置空客登機手續：機場專營公司於疫情後積極恢復澳門口岸往來澳門機場的直通快線服務。於 2023 年 9 月，已重啟港與外港客運碼頭和氹仔客運碼頭的海空聯運服務，並且增設了港珠澳大橋口岸港澳方向的值機中心。此外，為擴大與周邊地區的客運聯通，機場專營公司現正積極研究開通澳門國際機場與其他口岸的直通快線或值機中心，進一步為大灣區旅客提供無縫接駁直達澳門機場的聯運服務。
3. "內地(中國大陸)"一詞英文翻譯：本局說明其譯法是澳門特別行政區部份政府機關所採用的英譯用語。
4. 懷疑無人機違規進行放飛活動：本局收到立案人所提供的報告資料後進行調查，在收集所有相符之無人機活動記錄後把相關資料轉交予執法部門開展進一步的偵查行動。
5. 飛行員執照物料：本局正對飛行員執照進行新的設計，將計劃採用更耐用的物料，以提升飛行員執照物料的質素。
6. 旅客攜帶電動行李箱登機：市民對攜帶鋰電池登機的法規不清晰，本局進一步向市民解說“危險物品的限制”，並提供相關的法規供參考。

另外，對於上述 87 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	9	1
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	9	1

逾期處理接收個案的原因：

對於一宗逾期處理接收的個案，本局收到個案的日期為 2023 年年初，投訴內容涉及懷疑無人機違規進行放飛活動，由於搜證程序需時，本局完成收集與報告時間相符之無人機活動記錄後，於 4 月上旬把相關資料轉交予執法部門開展進一步的偵查行動，並向立案人作出回覆。整個個案處理過程需時約 90 天(逾期 45 天)才完成處理並歸檔。

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	87	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	87	0
註：於 2023 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。		