澳門特別行政區
REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU
民航局
AUTORIDADE DE AVIAÇÃO CIVIL
CIVIL AVIATION AUTHORITY

民航局

2017年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
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)	10	7	57	43	0	0
合計	10	7	57	43	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，並不屬民航局的服務流程或航空安全監督範圍。

於2017年，民航局接獲50宗個案，但都是以航空業營運商為對象的個案，且主要涉及其商業行為和客戶服務等內容。

對於上述非涉及本局服務流程和航空安全監督範圍的情況，本局在收到個案後，會盡快把個案轉交涉及的營運商，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，以便立案人能更快捷及準確地得悉結果或解決方案。

現時，本局接收建議、投訴和異議的渠道包括傳統形式和電子化平台。本局將持續向澳門居民和旅客提供協助，就他們提出的意見整理資料轉交營運機構，並要求營運商盡快向立案人作出回覆。