

## 2017年(1-12月)博物館參觀和導賞預約申請

### 服務承諾之建議、投訴及異議的概況

項目內容	建議	投訴	異議	表揚	合計
人員		1		1	2
器材及設施	4	2			6
環境	3				3
程序手續					0
其他	1	1			2
總計	8	4	0	1	13

處理建議、投訴和異議的主要目的是加強博物館與市民和遊客之間的溝通，推動澳門文化產業的發展，並透過市民和遊客的意見，促進部門完善內部的運作、改善行政效率，提升博物館的服務質素。

在 2017 年 1-12 月接獲 13 個事項，其中建議 8 項，所有建議已經完成跟進。4 項投訴中，人員 1 項、器材及設施 2 項及其他 1 項，全部已經跟進並已改善。表揚人員 1 項。我們將就博物館的導賞服務等方面繼續作出改善，進一步提升本館的服務質素。