2019 年(1- 6 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		1	3
器材及設施	5				5
環境	1				1
程序手續					0
其他	3	1			4
總計	10	2	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 2019 年 1-6 月共接獲 13 個事項，分別為提出建議 10 項，投訴 2 項及表揚 1 項，全部已經完成跟進。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。