

2011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		5		1	6
器材及設施	7	2			9
環境	1				1
程序手續					
其他	8				8
總計	16	7		1	24

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 2011 年(1- 12 月)接獲的 24 個事項，其中提出建議 16 項，所有建議已經完成跟進。投訴設備 2 項，亦已經完成改善。投訴人員 5 項，全部已經跟進並已改善。表揚人員 1 項是對導賞服務的贊同。但過去一年，我們仍然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。