

2013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					0
器材及設施		1			1
環境					0
程序手續					0
其他	1				1
總計	1	1	0	0	2

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 2013 年全年接獲的 2 個事項，其中提出建議 1 項，已經完成跟進。投訴器材及設施 1 項，亦已經完成改善。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。