

## 2020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		2			2
器材及設施	6	1			7
環境	1				1
程序手續	4				4
其他	5			1	6
總計	16	3	0	1	20

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 2020 年 1-12 月共接獲 20 個事項，分別為提出建議 16 項、投訴 3 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。