

## 2021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		2			2
器材及設施	4	1			5
環境				1	1
程序手續	1	3			4
其他	3			1	4
總計	8	6	0	2	16

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 2021 年 1-6 月共接獲 16 個事項，分別為提出建議 8 項，投訴 6 項及表揚 2 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。