

## 2022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	1	8	-	2	11
器材及設施	2	-	-	-	2
環境	-	-	-	-	-
程序手續	2	2	-	-	4
其他	5	3	-	-	8
總計	10	13	-	2	25

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 2022 年 1-12 月共接獲 25 個事項，分別為提出建議 10 項、投訴 13 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。