

## 2023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	4	--	3	9
器材及設施	7	--	--	--	7
環境	--	1	--	--	1
程序手續	3	1	--	--	4
其他	4	2	--	1	7
總計	16	8	0	4	28

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 2023 年 1-12 月共接獲 28 個事項，分別為提出建議 16 項、投訴 8 項及表揚 4 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。