

2024 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	--	1	7
器材及設施	9	4	--	1	14
環境	2	2	--	--	4
程序手續	3	--	--	--	3
其他	13	2	1	--	16
總計	29	12	1	2	44

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 2024 年 1-12 月共接獲 44 個事項，分別為提出建議 29 項、投訴 12 項、異議 1 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。