

2015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		3			3
器材及設施	6				6
環境					0
程序手續					0
其他	11	3			14
總計	17	6	0	0	23

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 2015 年 1-12 月接獲 23 個事項，其中建議 17 項，所有建議已經完成跟進。投訴人員 3 項，全部已經跟進並已改善。投訴其他 3 項，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。