

## 2018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			1
器材及設施	1				1
環境					0
程序手續	2				2
其他	3				3
總計	6	1	0	0	7

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 2018 年 1-12 月共接獲 7 個事項，6 項為提出建議，1 項為投訴，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。