

2012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		1	3
器材及設施					0
環境		2			2
程序手續		1			1
其他	2				2
總計	2	5	0	1	8

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 2012 年全年接獲的 8 個事項，其中提出建議 2 項，所有建議已經完成跟進。投訴環境 2 項和程序手續 1 項，亦已經完成改善。投訴人員 2 項，全部已經跟進並已改善。表揚人員 1 項是對導賞服務的贊同。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。