

2010年(7-12月)博物館導賞預約申請

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			6	7
器材及設施	1				1
環境					
程序手續					
其他					
總計	2			6	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 2010 年(7- 12 月)接獲的 8 個事項，其中 6 項是對導賞服務的贊同。另 2 項都是建議並且已經完成跟進。但過去半年，我們仍然就博物館的導賞服務等方面作出改善。