



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
勞工事務局
Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

勞工事務局 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議		投訴		異議		表揚	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
人員	2	1	7	12	-	-	10	4
器材及設施	5	4	2	-	-	-	-	-
環境	1	-	1	-	-	-	-	-
程序手續	6	13	5	8	-	-	-	-
其他	31	33	18	8	-	-	-	-
合計	45	51	33	28	0	0	10	4

在 2016 年，本局接獲 88 宗個案，因應市民所提出的意見，本局按實際情況作分析研究並實施了跟進措施或改善方案，包括：

- 改善回覆法律諮詢服務的工作；
- 跟進及改善冷氣系統問題，以提升空氣質素；
- 完善職安健培訓課程證書發放程序，明確錄取憑條之規定說明；
- 優化本局網站服務資訊及排版設置；
- 強化駕駛人員之環保意識；
- 優化招聘登記服務手續；
- 在外地僱員審批系統中增加申請實體之招聘情況；
- 檢視及完善培訓場地設備，強化學員職安健教育；
- 保持培訓環境清潔；
- 加強培訓及支援，完善前線人員接待及回應技巧。

本局將持續透過各種監督機制，了解市民所需，檢討及優化各項服務手續，積極完善工作流程，為市民提供更便捷及優質的服務。