

2018 年度綜合報告

“收建議、投訴及異議個案分類統計” 數據 (2016-2018年度)

類別 Classes	個案數目 Número de casos 2016 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2017 年度 (累計 acumulados)	個案數目 Número de casos 2018 年度 (累計 acumulados)
工作人員 Pessoal destes Serviços	13	9	4
器材與設施 Equipamentos e instalações	0	0	0
本局環境 Ambiente destes Serviços	0	3	0
程序手續 Processos e formalidades	14	33	28
城市環境(空氣、嘈音污染、 綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	99	115	65
商業活動 Actividades comerciais	0	0	0
交通及運輸 Trânsito e transportes	0	0	0
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	102	123	82
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	2143	2606	2191
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	148	190	148
其他 Outros	190	190	174
共計 Total	2709	3269	2692
建議 Sugestões	127	159	115
投訴 Queixas	2582	3110	2577
異議 Reclamações	0	0	0

類別 Classes	個案數目 (%) Porcentagem de casos	個案數目 (%) Porcentagem de casos	個案數目 (%) Porcentagem de casos
工作人員 Pessoal destes Serviços	0.48%	0.28%	0.15%
器材與設施 Equipamentos e instalações	--%	--%	--%
本局環境 Ambiente destes Serviços	--%	0.10%	--%
程序手續 Processos e formalidades	0.52%	1.00%	1.04%
城市環境(空氣、嘈音污染、綠化等) Ambiente urbano (ar, poluição sonora, arborização, etc.)	3.65%	3.52%	2.41%
商業活動 Actividades comerciais	--%	--%	--%
交通及運輸 Trânsito e transportes	--%	--%	--%
城市基礎建設 Infra-estruturas urbanas	3.77%	3.76%	3.05%
樓宇 備註 Nota(1) Edifícios	79.11%	79.72%	81.39%
工程(包括非法工程) 備註 Nota(1) Obras (incluindo obras ilegais)	5.46%	5.81%	5.50%
其他 Outros	7.01%	5.81%	6.46%
共計 Total	100%	100%	100%
建議 Sugestões	4.69%	4.87%	4.27%
投訴 Queixas	95.31%	95.13%	95.73%
異議 Reclamações	0	0	0

備註(1):

2012年之前“非法工程”分類定性為“工程”類別，由2013年起將“非法工程”的分類定性為“樓宇”類別。

備註(2):

2013年1月1日起統計收據由季度截算方式轉變為年度累計方式。

2018 年度個案的跟進措施

在“其他”方面：

颱風「山竹」在年內吹襲本澳，為能加快處理颱風後涉及建築物的安全狀況及隱患，本局呼籲居民一旦發現任何樓宇外部附加物或外牆設施有即時或潛在危險，可致電「工務局服務中心」，本局會盡快作出處理及安排工程技術人員提供協助。