



## 澳门旅游大学

### 2025 年接收建议、投诉和异议之概况

类别： 服务流程	建议			投诉			异议		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
人员服务	-	1	-	3	1	2	-	-	-
环境及配套设施	5	-	5	2	2	4	-	-	-
程序手续	-	-	-	5	-	7	-	-	-
服务信息	-	2	1	-	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-	-	-	-	-	-
电子服务	-	1	-	-	-	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	4	3	-	-	-
合计	5	4	6	10	7	16	-	-	-



类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
公共卫生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
环境及气象	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共财政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工商业活动	-	-	-	-	-	-	-	-	-
金融及货币政策	-	-	-	-	-	-	-	-	-
治安	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公众安全	-	-	-	-	-	-	-	-	-
公共行政	-	-	-	-	-	-	-	-	-
法律及公证事务	-	-	-	-	-	-	-	-	-
社会保障、服务及福利	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育及培训	-	2	2	7	29	4	-	-	-
医疗卫生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化艺术及旅游	-	-	-	-	-	1	-	-	-
康乐及体育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及运输	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通讯	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基础建设	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	1	-	1	-	-	-
合计	-	2	2	8	29	6	-	-	-



本大学接收的投诉涉及“人员服务”、“环境及配套设施”、“程序手续”、“教育/培训范畴”、文化艺术/旅游、及“其他”等数个范畴，并已采取了以下的改善措施：

**行政及财政辅助处：**

1. 该同事已暂调职至其他岗位，并需提交自我检讨报告，以杜绝类似情况再次发生；已保留相关通话纪录，供内部追踪与检讨。已立即强化接线人员的校区地理位置及交通信息的培训，确保向公众提供信息的准确性。强化接线人员之服务培训，优化接线流程与指引，包括常见问答整理、来电礼仪、应对紧急/特殊情况之处理、以及遇上无法实时答复时之替代安排等。全面检视呼叫转移系统的接线流程，已采取措施优化电话转接机制，确保市民的查询能够顺利转接。
2. 本校收到相关个案后已实时作出详细研究及内部检视，并已经于网站上增加相应项目名称，以供有兴趣人士查阅。

**校园管理处：**

1. 在 5 月进行灭虫时，已改为施放药水，以消除市民的疑虑。

**管理及专业发展学院：**

1. 为避免日后误解，已在网页新增说明：「课程使用之计算机系统、软件接口及程序语言均为英文，导师将按照授课语言向学员提供中文讲义并作详细讲解。」
2. 安排老师于课后每堂课前安排额外辅导时间予有需要的同学提前预约参加。
3. 安排该人员接受培训，提升服务质素，加强前线技能。

**教务部：**

1. 有关夜间学位课程学生使用氹仔校区储物柜的问题：  
对于氹仔校区夜间学位课程学生在申请使用储物柜情况，已统一将储物柜的使用期顺延至 8 月 31 日；并已审视下学年的储物柜使用期。
2. 晚上没有食物充饥，加上展望楼餐厅关闭的问题。  
大学正在积极改善是项校园服务，主要有以下三方面：  
(a). 氹仔耀东楼已安装新的自助贩卖机，提供点心、面包、饼干、杯面、饮料等，这有助于解决食物提供问题。



- (b). 大学在氹仔校区的新食堂供货商香榭里 (Élysée) 已于 2025 年 9 月开业。因新旧供货商租约期及装修原因，故出现了短暂时段没有服务供货商。
- (c). 鉴于目前情况，已建议学生暂时可透过外卖平台购买餐饮食物。

3. 就处理请假申请及学生因病缺勤的改善措施：本校已持续检视服务质素，并适时提供有关培训。

**已完成的措施的成效：**

成效理想，所有已完成的措施中，没有出现立案人再次表示不满的情况，且至今未有再接收到重复的个案。

**未完成的措施的情况：**

全部措施已于 2025 年内完成。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本大学于 2025 年 1 月至 12 月期间，共收到 26 宗表扬个案，主要涉及教学餐厅范畴的共 24 宗，其次是涉及管理及专业发展学院的共 2 宗。

### 2025 年处理投诉及异议之概况

类别： 服务流程	投诉		异议	
	45 天内完成	超过 45 天	45 天内完成	超过 45 天
人员服务	2	-	-	-
环境及配套设施	4	-	-	-
程序手续	7	-	-	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	3	-	-	-
<b>合计</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



类别： 监管职能	投诉		异议	
	45 天内完成	超过 45 天	45 天内完成	超过 45 天
公共卫生	-	-	-	-
环境及气象	-	-	-	-
公共财政	-	-	-	-
工商业活动	-	-	-	-
金融及货币政策	-	-	-	-
治安	-	-	-	-
公众安全	-	-	-	-
公共行政	-	-	-	-
法律及公证事务	-	-	-	-
社会保障、服务 及福利	-	-	-	-
教育及培训	4	-	-	-
医疗卫生	-	-	-	-
文化艺术及旅游	1	-	-	-
康乐及体育	-	-	-	-
交通及运输	-	-	-	-
通讯	-	-	-	-
城市基础建设	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-
工程	-	-	-	-
其他	1	-	-	-
合计	6	-	-	-

本大学于 2025 年接收共 22 个投诉个案，所有个案已在 45 天内完成处理并归档。

### 总结

大学共接收 30 个个案，全部 30 个个案皆于 45 天内妥善处理，且没有立案人表示不满的情况。大学各单位已于 2025 年内完成全部的改善措施，竭诚为市民提供更优质的服务。

-完-