



澳門旅遊大學  
2025 年接收建議、投訴和異議之概況

| 類別：<br>服務流程 | 建議   |      |      | 投訴   |      |      | 異議   |      |      |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|             | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 人員服務        | –    | 1    | –    | 3    | 1    | 2    | –    | –    | –    |
| 環境及配<br>套設施 | 5    | –    | 5    | 2    | 2    | 4    | –    | –    | –    |
| 程序手續        | –    | –    | –    | 5    | –    | 7    | –    | –    | –    |
| 服務資訊        | –    | 2    | 1    | –    | –    | –    | –    | –    | –    |
| 服務保證        | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    |
| 電子服務        | –    | 1    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    |
| 績效信息        | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    |
| 服務整合        | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    | –    |
| 其他          | –    | –    | –    | –    | 4    | 3    | –    | –    | –    |
| 合計          | 5    | 4    | 6    | 10   | 7    | 16   | –    | –    | –    |



| 類別：<br>監管職能    | 建議   |      |      | 投訴   |      |      | 異議   |      |      |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 公共衛生           | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 環境及氣象          | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 公共財政           | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 工商業活動          | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 金融及貨幣<br>政策    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 治安             | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 公眾安全           | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 公共行政           | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 法律及公證<br>事務    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 社會保障、<br>服務及福利 | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 教育及培訓          | —    | 2    | 2    | 7    | 29   | 4    | —    | —    | —    |
| 醫療衛生           | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 文化藝術及<br>旅遊    | —    | —    | —    | —    | —    | 1    | —    | —    | —    |
| 康樂及體育          | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 交通及運輸          | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 通訊             | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 城市基礎建<br>設     | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 房屋             | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 工程             | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    |
| 其他             | —    | —    | —    | 1    | —    | 1    | —    | —    | —    |
| 合計             | —    | 2    | 2    | 8    | 29   | 6    | —    | —    | —    |

本大學接收的投訴涉及“人員服務”、“環境及配套設施”、“程序手續”、“教育/培訓範疇”、文化藝術/旅遊、及“其他”等數個範疇，並已採取了以下的改善措施：

**行政及財政輔助處：**

1. 該同事已暫調職至其他崗位，並需提交自我檢討報告，以杜絕類似情況再次發生；已保留相關通話紀錄，供內部追蹤與檢討。已立即強化接線人員的校區地理位置及交通資訊的培訓，確保向公眾提供資訊的準確性。強化接線人員之服務培訓，優化接線流程與指引，包括常見問答整理、來電禮儀、應對緊急/特殊情況之處理、以及遇上無法即時答覆時之替代安排等。全面檢視來電轉接系統的接線流程，已採取措施優化電話轉接機制，確保市民的查詢能夠順利轉接。
2. 本校收到相關個案後已即時作出詳細研究及內部檢視，並已經於網站上增加相應項目名稱，以供有興趣人士查閱。

**校園管理處：**

1. 在 5 月進行滅蟲時，已改為施放藥水，以消除市民的疑慮。

**管理及專業發展學院：**

1. 為避免日後誤解，已在網頁新增說明：「課程使用之電腦系統、軟件介面及程式語言均為英文，導師將按照授課語言向學員提供中文講義並作詳細講解。」
2. 安排老師於續後每堂課前安排額外輔導時間予有需要的同學提前預約參加。
3. 安排該人員接受培訓，提升服務質素，加強前線技能。

**教務部：**

1. 有關夜間學位課程學生使用氹仔校區儲物櫃的問題：  
對於氹仔校區夜間學位課程學生在申請使用儲物櫃情況，已統一將儲物櫃的使用期順延至 8 月 31 日；並已審視下學年的儲物櫃使用期。
2. 晚上沒有食物充飢，加上展望樓餐廳關閉的問題。  
大學正在積極改善是項校園服務，主要有以下三方面：  
(a). 氹仔耀東樓已安裝新的自助販賣機，提供點心、麵包、餅乾、杯面、飲料等，這有助於解決食物提供問題。



- (b). 大學在氹仔校區的新食堂供應商香榭里 (Élysée) 已於 2025 年 9 月開業。因新舊供應商租約期及裝修原因，故出現了短暫時段沒有服務供應商。
- (c). 鑒於目前情況，已建議學生暫時可透過外賣平台購買餐飲食物。

3. 就處理請假申請及學生因病缺勤的改善措施：本校已持續檢視服務質素，並適時提供有關培訓。

**已完成的措施的成效：**

成效理想，所有已完成的措施中，沒有出現立案人再次表示不滿的情況，且至今未有再接收到重覆的個案。

**未完成的措施的情況：**

全部措施已於 2025 年內完成。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本大學於 2025 年 1 月至 12 月期間，共收到 26 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 24 宗，其次是涉及管理及專業發展學院的共 2 宗。

## 2025 年處理投訴及異議之概況

| 類別：<br>服務流程 | 投訴      |         | 異議      |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 人員服務        | 2       | —       | —       | —       |
| 環境及配套設施     | 4       | —       | —       | —       |
| 程序手續        | 7       | —       | —       | —       |
| 服務資訊        | —       | —       | —       | —       |
| 服務保證        | —       | —       | —       | —       |
| 電子服務        | —       | —       | —       | —       |
| 績效信息        | —       | —       | —       | —       |
| 服務整合        | —       | —       | —       | —       |
| 其他          | 3       | —       | —       | —       |
| 合計          | 16      | —       | —       | —       |



| 類別：<br>監管職能 | 投訴      |         | 異議      |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 公共衛生        | —       | —       | —       | —       |
| 環境及氣象       | —       | —       | —       | —       |
| 公共財政        | —       | —       | —       | —       |
| 工商業活動       | —       | —       | —       | —       |
| 金融及貨幣政策     | —       | —       | —       | —       |
| 治安          | —       | —       | —       | —       |
| 公眾安全        | —       | —       | —       | —       |
| 公共行政        | —       | —       | —       | —       |
| 法律及公證事務     | —       | —       | —       | —       |
| 社會保障、服務及福利  | —       | —       | —       | —       |
| 教育及培訓       | 4       | —       | —       | —       |
| 醫療衛生        | —       | —       | —       | —       |
| 文化藝術及旅遊     | 1       | —       | —       | —       |
| 康樂及體育       | —       | —       | —       | —       |
| 交通及運輸       | —       | —       | —       | —       |
| 通訊          | —       | —       | —       | —       |
| 城市基礎建設      | —       | —       | —       | —       |
| 房屋          | —       | —       | —       | —       |
| 工程          | —       | —       | —       | —       |
| 其他          | 1       | —       | —       | —       |
| 合計          | 6       | —       | —       | —       |

本大學於 2025 年接收共 22 個投訴個案，所有個案已在 45 天內完成處理並歸檔。

#### 總結

大學共接收 30 個個案，全部 30 個個案皆於 45 天內妥善處理，且沒有立案人表示不滿的情況。大學各單位已於 2025 年內完成全部的改善措施，竭誠為市民提供更優質的服務。

-完-