



旅游学院

2018 年接收建议、投诉和异议之概况

类别	建议			投诉			异议		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人员	-	-	-	8	3	1	-	-	-
器材及设施	1	3	3	1	5	1	-	-	-
环境	-	-	-	2	-	-	-	-	-
程序手续	4	4	-	8	5	10	2	1	4
其他	8	4	-	7	10	6	-	-	4
合计	13	11	3	26	23	18	2	1	8

处理的结果概况

如上表所示，2018 年学院接收的建议、投诉及异议总数为 29 个，主要涉及“程序手续”（14 项）及“教育及培训”（6 项）、“器材及设施”（4 项）、环境（如空气、噪音、绿化等）（3 项）、“人员”（1 项）及“工程”（1 项）方面。为此，学院已即时采取多项改善措施，主要包括：

1. 优化相关工作的处理机制及工作流程，提高行政效率；
2. 加强部门内及部门间的沟通协作；
3. 适时检讨教学的内容及方法，以确保教学品质；
4. 健全资讯发布的机制；
5. 完善校园硬件设施维护及树木的管理工作等。

獲以下認證：
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山
電話: (853) 2856 1252
傳真: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau
Tel: (853) 2856 1252
Fax: (853) 2851 9058
www.ift.edu.mo