



澳门旅游大学 2024 年接收建议、投诉和异议之概况

类别:	建议			投诉			异议		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
服务流程	3	-	1	10	3	1	-	-	-
人员服务	-	5	-	1	2	2	-	-	-
环境及配套设施	1	-	-	3	5	-	-	-	-
程序手续	-	-	2	-	-	-	-	-	-
服务信息	-	-	-	1	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	1	1	-	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-	-	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	2	-	-	4	-	4	-	-	-
其他									
合计	6	5	4	20	10	7	-	-	-



类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
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	1	-	2	5	7	29	-	-	-
医疗卫生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化艺术及 旅游	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	5	8	29	-	-	-



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

公关范畴：

1. 未来，学校在举办活动时，将完善通知参与者有关拍摄及照片使用的安排。
2. 学校会注意活动照片的选择及使用，并完善有关工作的程序。
3. 关于学校国际化新春祝福影片的意见，学校日后进行拍摄工作时，会参考市民提出的意见，加强安全风险的管理。

校长办公室：

1. 有关职员横过马路情况，学校领导已知悉及关注有关事宜。

校园管理处：

1. 计划扩大停车场的隔音屏，望能加强效果。

教务部：

1. 学校经常透过不同的活动和节日传递不同信息，大学暨是一个学习知识的宝地，也是学生享受校园生活的地方。除了认真学习外，大学生活还包括各种丰富的活动和经历，让学生留下美好回忆。
2. 将与该课外活动的导师讨论调整行程景点，以便下次再组织是项活动时行程上有更好安排。
3. 按照澳旅大医疗保险保障范围，已在内部网络显示医生名单；学校已在内部网络上更清晰注明“门诊医疗保障范围不接受非澳门保险网络医生”。学校亦已向保险公司反馈建议，待保险公司考虑有关可行性。

创新款待管理学院/创意旅游与智慧科技学院：

1. 在未来的《Macau Business》文章中，学校将更加注重政策建议部分。
2. 将不断改进学校管理和学生行为规范，以确保学生能够得到全面的教育和培养。
3. 将持续要求负责单位向师生传达课堂活动纪律规定以及落实执行。
4. 将持续优化实践课程的质量，为学生提供更佳的综合应用学习体验。
5. 学校会审视日后的交流活动安排及学生仪表规范。
6. 课堂纪律，已经提醒相关教职员及学生遵守学校的规定。
7. 会继续鼓励学生透过正式的沟通管道与老师保持联系及保护学生和老师的隐私。
8. 已提醒相关教职员应尽义务及责任，并按章要求学生遵守仪表规范，避免同类事件发生。
9. 本校会积极改善有关宣传、行政、教与学的管理工作。
10. 本校已再次提醒员工及学生应遵守交通规则。



11. 澳旅大一向重视师德师风建设，同时确保教与学评估之合议性，已建立一套预防、监督及处理机制。

管理及专业发展学院：

1. 确保导师会按照预定时间准时开始讲课。
2. 安排老师与上级会面；课程协调员旁听课堂；对所有课堂进行视讯录制；向投诉人提供课程全额退款。
3. 安排老师与上级会面；课程协调员旁听课堂；对所有课堂进行视讯录制；在课程完结后检视了课程问卷；提醒老师有效的沟通以及尊重学生并创建和谐的学习环境的重要性。
4. 剩下用不了的东西先放回雪柜后再处理。
5. 确保学员都有机会操作。
6. 鸡蛋提早叫货，检查好并确保无误。产品试味前先和学生说明，因肉的质量会每次不百份百相对，故试味和作好调节是必需的工序。
7. 确保课堂时间安排妥当，不能过早完成。

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 2024 年内完成。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本大学于 2024 年 1 月至 12 月期间，共收到 40 宗表扬个案，主要涉及教学餐厅范畴的共 35 宗，其次是涉及组织及信息处范畴的共 1 宗和管理及专业发展学院共 4 宗。

2024 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	1	-	-	-
环境及配套设施	2	-	-	-
程序手续	-	-	-	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	4	-	-	-
合计	7	-	-	-

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	29	-	-	-
医疗卫生	-	-	-	-
文化艺术及旅游	-	-	-	-
康乐及体育	-	-	-	-
交通及运输	-	-	-	-
通讯	-	-	-	-
城市基础建设	-	-	-	-



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
房屋	-	-	-	-
工程	-	-	-	-
其他	-	-	-	-
合计	29	-	-	-

本大学于 2024 年接收共 36 个投诉个案，所有个案已在 45 天内完成处理并归档。

总结

学校共接收的 42 个个案，全部 42 个个案皆于 45 天内妥善处理。其中 11 个个案出现立案人表示不满的情况，已重新跟进并设立改善措施。学校各单位已于 2024 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-