



澳門旅遊大學 2024 年接收建議、投訴和異議之概況

類別:	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
服務流程	3	-	1	10	3	1	-	-	-
人員服務	-	5	-	1	2	2	-	-	-
環境及配套设施	1	-	-	3	5	-	-	-	-
程序手續	-	-	2	-	-	-	-	-	-
服務資訊	-	-	-	1	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	1	1	-	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	2	-	-	4	-	4	-	-	-
其他	6	5	4	20	10	7	-	-	-
合計									



類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
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	1	-	2	5	7	29	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-	-	-	-	-	-
文化藝術及 旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	1	-	-	-	-
合計	2	-	2	5	8	29	-	-	-



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

公關範疇：

1. 未來，學校在舉辦活動時，將完善通知參與者有關拍攝及照片使用的安排。
2. 學校會注意活動照片的選擇及使用，並完善有關工作的程序。
3. 關於學校國際化新春祝福影片的意見，學校日後進行拍攝工作時，會參考市民提出的意見，加強安全風險的管理。

校長辦公室：

1. 有關職員橫過馬路情況，學校領導已知悉及關注有關事宜。

校園管理處：

1. 計劃擴大停車場的隔音屏，望能加強效果。

教務部：

1. 學校經常透過不同的活動和節日傳遞不同信息，大學暨是一個學習知識的寶地，也是學生享受校園生活的地方。除了認真學習外，大學生活還包括各種豐富的活動和經歷，讓學生留下美好回憶。
2. 將與該課外活動的導師討論調整行程景點，以便下次再組織是項活動時行程上有更好安排。
3. 按照澳旅大醫療保險保障範圍，已在內聯網顯示醫生名單；學校已在內聯網上更清晰註明“門診醫療保障範圍不接受非澳門保險網絡醫生”。學校亦已向保險公司反饋建議，待保險公司考慮有關可行性。

創新款待管理學院/創意旅遊與智慧科技學院：

1. 在未來的《Macau Business》文章中，學校將更加注重政策建議部分。
2. 將不斷改進學校管理和學生行為規範，以確保學生能夠得到全面的教育和培養。
3. 將持續要求負責單位向師生傳達課堂活動紀律規定以及落實執行。
4. 將持續優化實踐課程的質量，為學生提供更佳的綜合應用學習體驗。
5. 學校會審視日後的交流活動安排及學生儀表規範。
6. 課堂紀律，已經提醒相關教職員及學生遵守學校的規定。
7. 會繼續鼓勵學生透過正式的溝通管道與老師保持聯繫及保護學生和老師的隱私。
8. 已提醒相關教職員應盡義務及責任，並按章要求學生遵守儀表規範，避免同類事件發生。
9. 本校會積極改善有關宣傳、行政、教與學的管理工作。



10. 本校已再次提醒員工及學生應遵守交通規則。
11. 澳旅大一向重視師德師風建設，同時確保教與學評估之合議性，已建立一套預防、監督及處理機制。

管理及專業發展學院：

1. 確保導師會按照預定時間準時開始講課。
2. 安排老師與上級會面；課程協調員旁聽課堂；對所有課堂進行視訊錄製；向投訴人提供課程全額退款。
3. 安排老師與上級會面；課程協調員旁聽課堂；對所有課堂進行視訊錄製；在課程完結後檢視了課程問卷；提醒老師有效的溝通以及尊重學生並創建和諧的學習環境的重要性。
4. 剩下用不了的東西先放回雪櫃後再處理。
5. 確保學員都有機會操作。
6. 雞蛋提早叫貨，檢查好並確保無誤。產品試味前先和學生說明，因肉的質量會每次不百份百相對，故試味和作好調節是必需的工序。
7. 確保課堂時間安排妥當，不能過早完成。

已完成的措施的成效：

成效理想，所有已完成的措施中，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 2024 年內完成。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本大學於 2024 年 1 月至 12 月期間，共收到 40 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 35 宗，其次是涉及組織及資訊處範疇的共 1 宗和管理及專業發展學院共 4 宗。



2024 年處理投訴及異議之概況

類別： 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	1	-	-	-
環境及配套設施	2	-	-	-
程序手續	-	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	4	-	-	-
合計	7	-	-	-

類別： 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	29	-	-	-
醫療衛生	-	-	-	-
文化藝術及旅遊	-	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	-
通訊	-	-	-	-



類別： 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
城市基礎建設	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-
工程	-	-	-	-
其他	-	-	-	-
合計	29	-	-	-

本大學於 2024 年接收共 36 個投訴個案，所有個案已在 45 天內完成處理並歸檔。

總結

學校共接收的 42 個個案，全部 42 個個案皆於 45 天內妥善處理。其中 11 個個案出現立案人表示不滿的情況，已重新跟進並設立改善措施。學校各單位已於 2024 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-