



澳門旅遊學院
2023 年接收建議、投訴和異議之概況

类别: 服务流程	建议			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人员服务	-	3	-	3	10	3	-	-	-
环境及配套 设施	-	-	5	4	1	2	-	-	-
程序手续	2	1	-	1	3	5	1	-	-
服务信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-	1	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	3	1	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	2	-	2	4	-	-	-	-
合计	2	6	5	13	20	10	1	-	-



类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	-	5	5	7	-	-	-
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	-	1	-	-	-
合计	-	2	-	6	5	8	-	-	-



本学院接收的投诉涉及“人员服务”、“环境及配套设施”、“程序手续”、“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：

持续教育学校：

1. 已优化「澳门历史及旅游证书」课程的报名程序。
2. 有关导师在课堂中饮食及使用电子产品， 我校已对该导师做出严厉警告。
3. 已增加垃圾桶或垃圾袋数量。
4. 为完善考试程序及机制，学院今后之同类课程将按实际情况考虑提前对学员考试的先后次序抽签，以便学员更好地安排时间。

教务部：

1. 将来尽量避免课堂安排在农历新年(包括除夕)上课。
2. 已优化流程，以限制能接触到相关个人资料的人员。
3. 已随即向任教老师跟进，并于当晚向学生派发相关教材。
4. 已训诫该员工务必注意交谈时的语气及服务态度，于接听电话时必须要有耐性、注意用词及保持和善的语调，切勿令到客人感到不快。

酒店管理学校/旅游管理学校：

1. 相关科目任课老师将会持续审视和改进该科目潜在的不足之处。

教学酒店：

1. 已于宿舍网站厘清 2024/2025 学年的收费时段，供新生知悉。
2. 宿舍管理小组再次向所有宿生发出严禁吸烟的公告，重申违规行为的罚则及严重性，以加强同学意识。
3. 宿舍管理小组向涉事学生发出警告信时会作出口头提醒，累计三次吸烟的违规行为，可被勒令迁出。

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 2023 年内完成。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本学院于 2023 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 38 宗，其次是涉及组织及信息处范畴的共 2 宗。



2023 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	3	-	-	-
环境及配套设施	2	-	-	-
程序手续	5	-	-	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	-	-	-	-
合计	10	-	-	-

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	7	-	-	-
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	-	-	-	-



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
工程	-	-	-	-
其他	1	-	-	-
合计	8	-	-	-

本学院于 2023 年接收共 10 个投诉个案，所有已在 45 天内完成处理并归档。

总结

学院共接收的 23 个个案，全部 23 个个案皆于 45 天内妥善处理，。其中 1 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。学院各单位已于 2023 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-