



澳門旅遊學院  
2023 年接收建議、投訴和異議之概況

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	-	3	-	3	10	3	-	-	-
環境及配套設施	-	-	5	4	1	2	-	-	-
程序手續	2	1	-	1	3	5	1	-	-
服務資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	1	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	3	1	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	2	-	2	4	-	-	-	-
<b>合計</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	-	5	5	7	-	-	-
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	-	1	-	-	-
<b>合計</b>	-	<b>2</b>	-	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	-	-	-



本學院接收的投訴涉及“人員服務”、“環境及配套設施”、“程序手續”、“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：

**持續教育學校：**

1. 已優化「澳門歷史及旅遊證書」課程的報名程序。
2. 有關導師在課堂中飲食及使用電子產品， 我校已對該導師做出嚴厲警告。
3. 已增加垃圾桶或垃圾袋數量。
4. 為完善考試程序及機制，學院今後之同類課程將按實際情況考慮提前對學員考試的先後次序抽籤，以便學員更好地安排時間。

**教務部：**

1. 將來儘量避免課堂安排在農曆新年(包括除夕)上課。
2. 已優化流程，以限制能接觸到相關個人資料的人員。
3. 已隨即向任教老師跟進，並於當晚向學生派發相關教材。
4. 已訓誡該員工務必注意交談時的語氣及服務態度，於接聽電話時必須要有耐性、注意用詞及保持和善的語調，切勿令到客人感到不快。

**酒店管理學校/旅遊管理學校：**

1. 相關科目任課老師將會持續審視和改進該科目潛在的不足之處。

**教學酒店：**

1. 已於宿舍網站釐清 2024/2025 學年的收費時段，供新生知悉。
2. 宿舍管理小組再次向所有宿生發出嚴禁吸煙的公告，重申違規行為的罰則及嚴重性，以加強同學意識。
3. 宿舍管理小組向涉事學生發出警告信時會作出口頭提醒，累計三次吸煙的違規行為，可被勒令遷出。

**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 2023 年內完成。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本學院於 2023 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 38 宗，其次是涉及組織及資訊處範疇的共 2 宗。



## 2023 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	3	-	-	-
環境及配套設施	2	-	-	-
程序手續	5	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	-	-	-	-
<b>合計</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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	7	-	-	-
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	-	-	-	-



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
工程	-	-	-	-
其他	1	-	-	-
合計	8	-	-	-

本學院於 2023 年接收共 10 個投訴個案，所有已在 45 天內完成處理並歸檔。

#### 總結

學院共接收的 23 個個案，全部 23 個個案皆於 45 天內妥善處理，。其中 1 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。學院各單位已於 2023 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-