澳门旅游学院
2021 年接收建议、投诉和异议之概况

类别: 服务流程	建议			投诉			异议		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人员服务	-	1	-	5	6	3	-	-	-
环境	3	-	-	-	1	1	-	-	-
配套设施	1	-	-	5	1	3	-	-	-
程序手续	-	2	2	4	1	1	-	-	1
服务信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-	-	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-	-	3	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	1	-	-	10	4	2	-	-	-
合计	**5**	**3**	**2**	**24**	**13**	**13**	**-**	**-**	**1**

类别: 监管职能	建议			投诉			异议		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
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	-	2	-
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	-	-	-
合计	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**6**	**-**	**2**	**-**

本学院接收的投诉涉及“人员服务”、“环境”、“配套设施”、“程序手续”、“电子服务”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. 入学面试已改为入学笔试。
2. 已向相关培训学院反映事件，希望该校多加留意试卷上的相关字眼。
3. 授课老师在课程考试前最后一堂将告知因出席率未达 70% 而不获参与考试资格的学生，藉此让学生能实时确认自身是否具备参与考试资格。
4. 行政同事于发出该期末考试电话讯息通知前，将先行确认学生本身的前设考试及格状态，以及其后出席率是否已达 70%，才发出讯息通知。同时学院于未来将实行更大规模的智能校园实体化，增设电子平台让学生可自行检测自身之课程出席率。

教务部：

1. 教学委员会网页已更新，让学生了解回复时限。
2. 已加强内部工作流程， 避免相同情况发生。
3. 加强员工内部培训，优化服务。

酒店管理学校/旅游管理学校:

1. 已提醒老师需多注意与学生的沟通和相关准则。
2. 已与葡文老师沟通了尽管课程大纲中已经明确说明了“参与分数”，但当老师提醒学生零分的可能性时，必须重申课程大纲中列出的参与要求，以便学生理解这是规则，而不是“威胁”。
3. 建议老师多加留意说话时的语气，同时亦希望同学注意在课堂中主动跟老师互动。

组织及信息处：

1. 已加强相关检测。
2. 已增加相关检测次数。
3. 现正进行完善政付通相关缴费方式，预计于 2021 年内完成。

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：

没有未完成的措施。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本学院于 2021 年 1 月至 12 月期间，共收到 82 宗表扬个案，主要涉及教学餐厅范畴的共 78 宗，其次是涉及组织及信息处范畴的共 3 宗，及教务部范畴的共 1 宗。

2021 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	1	-	-	-
配套设施	3	-	-	-
程序手续	1	-	1	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-
电子服务	3	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	2	-	-	-
合计	**13**	-	**1**	-

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	4	-	-	-
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	-	-	-	-
合计	**4**	-	-	-

本学院于 2021 年接收的投诉及异议个案当中，分别共 17 个投诉个案及 1 个异议个案，所有已如期完成处理并归档，另外有 2 个投诉个案因于 12 月下旬接收，故未能于 2021 年内完成处理。

总结

学院于 2021 年总共接收到 22 个个案，其中 20 个个案皆于 45 天内妥善处理，余下 2 个个案因为于 12 月下旬接收，故未能于 2021 年内完成处理(其中一个个案已于 2022 年 1 月份完成处理)。全部个案均没有出现立案人表示不满的情况。学院各单位将继续按计划跟进所有改善措施，竭诚为市民提供更优质的服务。

-完-