澳門旅遊學院
INSTITUTO DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DE MACAU
Macao Institute for Tourism Studies

澳門旅遊學院
2020 年接收建議、投訴和異議之概況

類別:	建議			投訴			異議		
服務流程	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	-	-	1	1	5	6	-	-	-
環境	-	3	-	-	-	1	-	-	-
配套設施	3	1	-	1	5	1	-	-	-
程序手續	-	-	2	10	4	1	4	-	-
服務資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	1	-	6	10	4	4	-	-
合計	**3**	**5**	**3**	**18**	**24**	**13**	**8**	**-**	**-**

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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	-	-	2
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**2**

本學院接收的投訴主要是涉及“人員服務”範疇，並已採取了以下的改善措施：

持續教育學校：

1. 已即時向有關老師了解事件經過，提醒其注意及避免產生不必要的誤會。
2. 已調整入學資格內容。
3. 已敦促老師須謹遵上堂時間及做好上課前的一切準備。
4. 已將課程材料清單列在校方網頁上供學生在報讀前知悉。
5. 已馬上建立了課程食品及用具的監測機制，以確保學生們能在衛生、潔淨的環境上課。
6. 已向導師反映及重申，必須清晰回應及解答學生在課堂的任何課程相關提問。

教務部：

1. 已即時優化發放免費課程教材的處理流程。
2. 已即時在復課訊息中就設施暫停開放作加以註明。
3. 已於本年內增加發放電郵予候補者和不被錄取者，以完善溝通機制。
4. 已在網頁及微信公衆號增加錄取名單資料，方便市民查閱。
5. 已提醒員工應主動向學生表示可透過系統查閱設施使用情況。

酒店管理學校/旅遊管理學校:

1. 已在對旅遊企業管理學士學位課程進行全面審查，當中包括學生的意見，修訂後預計會有很大的改進，旅遊企業管理學士學位課程修訂在進行中，預計於 2022 年 6 月完成。
2. 已提醒老師與學生保持良好溝通的重要性。

校園管理處：

1. 已將相關工作調整至日間進行，並加強關注噪音問題。

行政及財政輔助處:

1. 已對入職開考錄取通知作出相應檢討及改善措施，以確保信息傳遞的一致性，亦避免同類事情再次發生。

教學酒店:

1. 已即時優化口罩發放的處理流程。

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：

所有未完成措施現正執行當中，計劃於 2022 年內全部完成。

酒店管理學校/旅遊管理學校:

1. 已在對旅遊企業管理學士學位課程進行全面審查，當中包括學生的意見，修訂後預計會有很大的改進，旅遊企業管理學士學位課程修訂在進行中，預計於 2022 年 6 月完成。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本學院於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 51 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 48 宗，其次是涉及組織及資訊處範疇的共 2 宗，及教務部範疇的共 1 宗。

2020 年處理投訴及異議之概況

類別：	投訴		異議	
服務流程	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	6	-	-	-
環境	1	-	-	-
配套設施	1	-	-	-
程序手續	1	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	3	-	-	-
合計	**12**	**-**	**-**	**-**

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	2	-	2	-
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	-	-	-	-
合計	**2**	**-**	**2**	**-**

本學院於 2020 接收的投訴及異議個案當中，分別共 14 個及 2 個個案已如期完成處理並歸檔，另外有 1 個投訴個案為無法處理，其原因為電郵寄件者沒有再提供詳細資料，故無法跟進。

總結

學院接收到的 20 個個案皆於 45 天內妥善處理，其中 1 個個案為無法處理，原因為電郵寄件者沒有再提供詳細資料，故無法跟進。全部個案均沒有出現立案人表示不滿的情況。學院各單位將繼續按計劃跟進 2020 年內未完成的改善措施，竭誠為市民提供更優質的服務。

-完-