澳門旅遊學院
2021 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	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	-	1	-	5	6	3	-	-	-
環境	3	-	-	-	1	1	-	-	-
配套設施	1	-	-	5	1	3	-	-	-
程序手續	-	2	2	4	1	1	-	-	1
服務資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-	-	-	-	-	-
電子服務	-	-	-	-	-	3	-	-	-
績效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	1	-	-	10	4	2	-	-	-
合計	**5**	**3**	**2**	**24**	**13**	**13**	**-**	**-**	**1**

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
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	-	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	-	-	-	-	-	1	-	-	-
合計	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**6**	**-**	**2**	**-**

本學院接收的投訴涉及“人員服務”、“環境”、“配套設施”、“程序手續”、“電子服務”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. 入學面試已改為入學筆試。
2. 已向相關培訓學院反映事件，希望該校多加留意試卷上的相關字眼。
3. 授課老師在課程考試前最後一堂將告知因出席率未達 70% 而不獲參與考試資格的學生，藉此讓學生能即時確認自身是否具備參與考試資格。
4. 行政同事於發出該期末考試電話訊息通知前，將先行確認學生本身的前設考試及格狀態，以及其後出席率是否已達 70%，才發出訊息通知。同時學院於未來將實行更大規模的智慧校園實體化，增設電子平台讓學生可自行檢測自身之課程出席率。

教務部：

1. 教學委員會網頁已更新，讓學生了解回覆時限。
2. 已加強內部工作流程， 避免相同情況發生。
3. 加強員工內部培訓，優化服務。

酒店管理學校/旅遊管理學校:

1. 已提醒老師需多注意與學生的溝通和相關準則。
2. 已與葡文老師溝通了儘管課程大綱中已經明確說明了“參與分數”，但當老師提醒學生零分的可能性時，必須重申課程大綱中列出的參與要求，以便學生理解這是規則，而不是“威脅”。
3. 建議老師多加留意說話時的語氣，同時亦希望同學注意在課堂中主動跟老師互動。

組織及資訊處：

1. 已加強相關檢測。
2. 已增加相關檢測次數。
3. 現正進行完善政付通相關繳費方式，預計於 2021 年內完成。

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：

沒有未完成的措施。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本學院於 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到 82 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 78 宗，其次是涉及組織及資訊處範疇的共 3 宗，及教務部範疇的共 1 宗。

2021 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	1	-	-	-
配套設施	3	-	-	-
程序手續	1	-	1	-
服務資訊	-	-	-	-
服務保證	-	-	-	-
電子服務	3	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	2	-	-	-
合計	**13**	-	**1**	-

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	4	-	-	-
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	**4**	-	-	-

本學院於 2021 年接收的投訴及異議個案當中，分別共 17 個投訴個案及 1 個異議個案，所有已如期完成處理並歸檔，另外有 2 個投訴個案因於 12 月下旬接收，故未能於 2021 年內完成處理。

總結

學院於 2021 年總共接收到 22 個個案，其中 20 個個案皆於 45 天內妥善處理，餘下 2 個個案因為於 12 月下旬接收，故未能於 2021 年內完成處理(其中一個個案已於 2022 年 1 月份完成處理)。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所有改善措施，竭誠為市民提供更優質的服務。

-完-