澳门旅游学院
2020 年接收建议、投诉和异议之概况

类别:	建议			投诉			异议		
服务流程	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人员服务	-	-	1	1	5	6	-	-	-
环境	-	3	-	-	-	1	-	-	-
配套设施	3	1	-	1	5	1	-	-	-
程序手续	-	-	2	10	4	1	4	-	-
服务信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-	-	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-	-	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	1	-	6	10	4	4	-	-
合计	**3**	**5**	**3**	**18**	**24**	**13**	**8**	**-**	**-**

类别: 监管职能	建议			投诉			异议		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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	-	-	2	-	-	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合计	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**2**

本学院接收的投诉主要是涉及“人员服务”范畴，并已采取了以下的改善措施：

持续教育学校：

1. 已实时向有关老师了解事件经过，提醒其注意及避免产生不必要的误会。
2. 已调整入学资格内容。
3. 已敦促老师须谨遵上堂时间及做好上课前的一切准备。
4. 已将课程材料清单列在校方网页上供学生在报读前知悉。
5. 已马上建立了课程食品及用具的监测机制，以确保学生们能在卫生、洁净的环境上课。
6. 已向导师反映及重申，必须清晰响应及解答学生在课堂的任何课程相关提问。

教务部：

1. 已实时优化发放免费课程教材的处理流程。
2. 已实时在复课讯息中就设施暂停开放作加以注明。
3. 已于本年内增加发放电邮予候补者和不被录取者，以完善沟通机制。
4. 已在网页及微信公众号增加录取名单数据，方便市民查阅。
5. 已提醒员工应主动向学生表示可透过系统查阅设施使用情况。

酒店管理学校/旅游管理学校:

1. 已在对旅游企业管理学士学位课程进行全面审查，当中包括学生的意见，修订后预计会有很大的改进，旅游企业管理学士学位课程修订在进行中，预计于 2022 年 6 月完成。
2. 已提醒老师与学生保持良好沟通的重要性。

校园管理处：

1. 已将相关工作调整至日间进行，并加强关注噪音问题。

行政及财政辅助处:

1. 已对入职开考录取通知作出相应检讨及改善措施，以确保信息传递的一致性，亦避免同类事情再次发生。

教学酒店:

1. 已实时优化口罩发放的处理流程。

已完成的措施的成效：

成效理想，所有已完成的措施中，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：

所有未完成措施现正执行当中，计划于 2022 年内全部完成。

酒店管理学校/旅游管理学校:

1. 已在对旅游企业管理学士学位课程进行全面审查，当中包括学生的意见，修订后预计会有很大的改进，旅游企业管理学士学位课程修订在进行中，预计于 2022 年 6 月完成。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本学院于 2020 年 1 月至 12 月期间，共收到 51 宗表扬个案，主要涉及教学餐厅范畴的共 48 宗，其次是涉及组织及信息处范畴的共 2 宗，及教务部范畴的共 1 宗。

2020 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	6	-	-	-
环境	1	-	-	-
配套设施	1	-	-	-
程序手续	1	-	-	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-
电子服务	-	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	3	-	-	-
合计	**12**	**-**	**-**	**-**

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	2	-	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	-	-	-	-
合计	**2**	**-**	**2**	**-**

本学院于 2020 接收的投诉及异议个案当中，分别共 14 个及 2 个个案已如期完成处理并归档，另外有 1 个投诉个案为无法处理，其原因为电邮发件人没有再提供详细数据，故无法跟进。

总结

学院接收到的 20 个个案皆于 45 天内妥善处理，其中 1 个个案为无法处理，原因为电邮发件人没有再提供详细数据，故无法跟进。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 2020 年内未完成的改善措施，竭诚为市民提供更优质的服务。

-完-