澳門旅遊學院
2022 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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務	1	-	3	6	3	10	-	-	-
環境	-	-	-	1	1	-	-	-	-
配套設施	-	-	-	1	3	1	-	-	-
程序手續	2	2	1	1	1	3	-	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	4	2	4	-	-	-
合計	**3**	**2**	**6**	**13**	**13**	**20**	**-**	**1**	**-**

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
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	-	1	-	5	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	-	1	-	-	-	-
合計	**1**	**-**	**2**	**-**	**6**	**5**	**2**	**-**	**-**

本學院接收的投訴涉及“人員服務”、“ 配套設施”、“程序手續”、“服務保證”、“電子服務”、“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. 向組織及資訊處反映伺服器問題。
2. 有關信函中提出製作葡撻及國王派一事，老師恢復此兩個項目的製作教授。但由於課室內的酥皮機皮帶經已損壞，故製作拉酥皮之工序將移師至教學餐廳的餅房廚房內進行。
3. 老師於課堂全數教授學生們在報讀課程前所知悉的 14 個項目製作更會多添 4 個製作項目。同時，教學團隊已作內部協調並知悉如需更換課程內容所應具有的行政流程。
4. 如其他 SCE 證書，日後 MORS 證書會由教務部前堂發放。

教務部：

1. 在學生手冊加入學分豁免資訊。
2. 網頁加入備註，說明校友證適用範圍。
3. 在會員頁面加入備註，提示輸入正確資料。
4. 組織及資訊處以電郵提醒同事處理查詢要及時。
5. 將加以說明有條件錄取定義，檢視和優化報名表填寫指引。
6. 展開網上報名優化程序。

酒店管理學校/旅遊管理學校:

1. 及時準備考試候選方案並與學生做好溝通工作。

行政及財政輔助處:

1. 計劃將公眾電話接聽系統升級，進一步提升及加強有關自動化功能。

組織及資訊處：

1. 再次教育所有外判人員處理服務請求的正確方法，特別是處理該事故的外判人員。
2. 向供應商報告了情況，並提醒所有外判人員正確處理服務請求的方式。
3. 向我們的技術支援人員強調親身到課室處理事故總是為我們最優先任務。
4. 聯繫本院電話系統保養及維修服務供應商修復問題，另會安排作進一步檢查以避免同類問題發生。

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：

1 項措施將於 2023 年完成。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本學院於 2022 年 1 月至 12 月期間，共收到 56 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 47 宗，其次是涉及組織及資訊處範疇的共 4 宗，持續教育學校的共 2 宗；教務部範疇，校園管理範疇及澳門旅遊學院的各 1 宗。

2022 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	10	-	-	-
環境	-	-	-	-
配套設施	1	-	-	-
程序手續	3	-	-	-
服務資訊	-	-	-	-
服務保證	1	-	-	-
電子服務	1	-	-	-
績效信息	-	-	-	-
服務整合	-	-	-	-
其他	3	1	-	-
合計	**19**	**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	5	-	-	-
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	**5**	-	-	-

本學院於 2022 年接收共 25 個投訴個案，所有已完成處理並歸檔，其中 2 個個案分別涉及需與院外機構聯繫及處理需時逾 45 天但少於 90 天內完成處理並歸檔。

總結

學院於 2022 年總共接收到 33 個個案，其中 31 個個案皆於 45 天內妥善處理，餘下 2 個個案分別涉及需與院外機構聯繫及處理需時於 90 天內完成處理。其中 2 個個案出現立案人表示不滿的情況，但由於考慮到立案人沒有指出其要求的正當性及學院違法之處因此沒有改善措施。學院各單位將繼續按計劃跟進 2022 年內未完成的改善措施，竭誠為市民提供更優質的服務。

-完-