澳门旅游学院
2022 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		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
人员服务	1	-	3	6	3	10	-	-	-
环境	-	-	-	1	1	-	-	-	-
配套设施	-	-	-	1	3	1	-	-	-
程序手续	2	2	1	1	1	3	-	1	-
服务信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务保证	-	-	-	-	-	1	-	-	-
电子服务	-	-	-	-	3	1	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-	-	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	2	4	2	4	-	-	-
合计	**3**	**2**	**6**	**13**	**13**	**20**	**-**	**1**	**-**

类别: 监管职能	建议			投诉			异议		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
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	-	1	-	5	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	-	1	-	-	-	-
合计	**1**	**-**	**2**	**-**	**6**	**5**	**2**	**-**	**-**

本学院接收的投诉涉及“人员服务”、“ 配套设施”、“程序手续”、“服务保证”、“电子服务”、“其他”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. 向组织及信息处反映服务器问题。
2. 有关信函中提出制作葡挞及国王派一事，老师恢复此两个项目的制作教授。但由于课室内的酥皮机皮带经已损坏，故制作拉酥皮之工序将移师至教学餐厅的饼房厨房内进行。
3. 老师于课堂全数教授学生们在报读课程前所知悉的 14 个项目制作更会多添 4 个制作项目。同时，教学团队已作内部协调并知悉如需更换课程内容所应具有的行政流程。
4. 如其他 SCE 证书，日后 MORS 证书会由教务部前堂发放。

教务部：

1. 在学生手册加入学分豁免信息。
2. 网页加入备注，说明校友证适用范围。
3. 在会员页面加入备注，提示输入正确数据。
4. 组织及信息处以电邮提醒同事处理查询要及时。
5. 将加以说明有条件录取定义，检视和优化报名表填写指引。
6. 展开网上报名优化程序。

酒店管理学校/旅游管理学校:

1. 及时准备考试候选方案并与学生做好沟通工作。

行政及财政辅助处:

1. 计划将公众电话接听系统升级，进一步提升及加强有关自动化功能。

组织及信息处：

1. 再次教育所有外判人员处理服务请求的正确方法，特别是处理该事故的外判人员。
2. 向供货商报告了情况，并提醒所有外判人员正确处理服务请求的方式。
3. 向我们的技术支持人员强调亲身到课室处理事故总是为我们最优先任务。
4. 联系本院电话系统保养及维修服务供货商修复问题，另会安排作进一步检查以避免同类问题发生。

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：

1 项措施将于 2023 年完成。

除接收到建议、投诉和异议的个案外，本学院于 2022 年 1 月至 12 月期间，共收到 56 宗表扬个案，主要涉及教学餐厅范畴的共 47 宗，其次是涉及组织及信息处范畴的共 4 宗，持续教育学校的共 2 宗；教务部范畴，校园管理范畴及澳门旅游学院的各 1 宗。

2022 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	10	-	-	-
环境	-	-	-	-
配套设施	1	-	-	-
程序手续	3	-	-	-
服务信息	-	-	-	-
服务保证	1	-	-	-
电子服务	1	-	-	-
绩效信息	-	-	-	-
服务整合	-	-	-	-
其他	3	1	-	-
合计	**19**	**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	5	-	-	-
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	**5**	-	-	-

本学院于 2022 年接收共 25 个投诉个案，所有已完成处理并归档，其中 2 个个案分别涉及需与院外机构联系及处理需时逾 45 天但少于 90 天内完成处理并归档。

总结

学院于 2022 年总共接收到 33 个个案，其中 31 个个案皆于 45 天内妥善处理，余下 2 个个案分别涉及需与院外机构联系及处理需时于 90 天内完成处理。其中 2 个个案出现立案人表示不满的情况，但由于考虑到立案人没有指出其要求的正当性及学院违法之处因此没有改善措施。学院各单位将继续按计划跟进 2022 年内未完成的改善措施，竭诚为市民提供更优质的服务。

-完-