



## 澳門旅遊學院 2019 年接收建議、投訴和異議之概況

類別：	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	-	-	-	3	1	5	-	-	-
器材及設施	3	3	1	5	1	5	-	-	-
環境	-	-	3	-	-	-	-	-	-
程序手續	4	-	-	5	10	4	1	4	-
其他	4	-	1	10	6	10	-	4	-
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

本學院接收的投訴主要是涉及“器材及設施”範疇，並已採取了以下的改善措施：

### 校園管理處：

1. 已即時疏通沙井，解決排水渠滲漏情況。
2. 已重新安裝排污管道，並加強定期檢查工作。
3. 已提醒人員小心駕駛及避免佔用公共錶位。
4. 已加裝接水槽，將雨水引至明渠，解決滴水問題。
5. 已加裝拉手改善門鎖的設計。
6. 已為空調室外機組加裝消音裝置及吸音板，降低運行時音量。
7. 已安排第三方專業機構採用專業儀器進行測音的工作，監察成效。
8. 已即時除草，並加強衛生檢查的工作。
9. 已即時修理電房抽氣扇，降低運行時音量。
10. 已即時維修花槽水龍頭，解決滲漏情況，並加強定期檢查工作。

### 教務部：

1. 已即時更正系統紀錄。
2. 已重新編製海外交換生申請的評分表。
3. 已即時更正短訊內容及重新檢視相關流程，優化流程。
4. 已於所有上課場地張貼注意事項，並加強相關人員的培訓。
5. 加強與教職人員的溝通，確保教學上的相關表述一致。

### 持續教育學校：

1. 加強溝通及設施保養的定期檢查工作，確保廚房設備狀態良好。



圖書館：

1. 已增設二台自助借還書機，增加電子化服務。

組織及資訊處：

1. 加強人員培訓，確保服務質素。

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：

以下未完成措施現正按計劃執行當中，計劃於 2020 年內全部完成。

校園管理處：

1. 為空調室外機組加裝消音裝置，降低運行時音量。
2. 安排第三方專業機構採用專業儀器進行測音的工作，並持續跟進。
3. 安排第三方專業機構進行望廈校區山坡安全的檢測工作，並持續跟進。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本學院於 2019 年 1 月至 12 月期間，共收到 24 宗表揚個案，主要涉及教學餐廳範疇的共 22 宗，其次是涉及教務部範疇的共 2 宗。

### 2019 年處理投訴及異議之概況

類別	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員	5	0	0	0
器材及設施	5	0	0	0
環境	0	0	0	0
程序手續	4	0	0	0
其他	10	0	0	0
合計	24	0	0	0

本學院於 2019 接收的投訴及異議個案當中，全部都已如期完成處理並歸檔。

### 總結

學院接收到的全部 29 個案皆於 45 天內妥善處理，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 2019 年內未完成的改善措施，竭誠為市民提供更優質的服務。

-完-