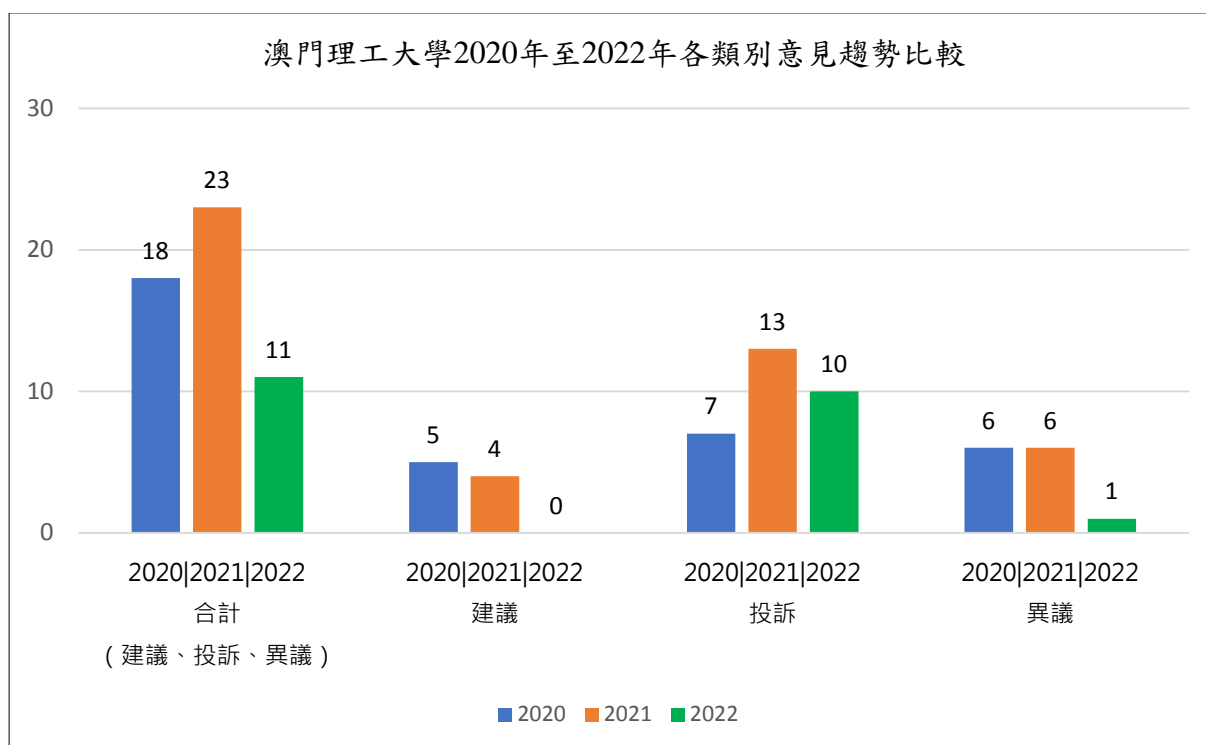




澳門理工大學 建議、投訴及異議的概況

2020 年至 2022 年各類別意見趨勢比較：



類別	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務					2	4		1	
環境				1		2			
配套設施				2		1			
程序手續		1		2			5		
服務資訊		2			2				
服務保證									
電子服務					1				
績效信息									
服務整合									
其他	5	1		2	8	3	1	5	1
合計	5	4	0	7	13	10	6	6	1



2022 年處理結果概況：

澳門理工大學於 2022 年接收到 11 個個案，主要涉及人員服務、環境、配套設施及其他類別，全部於 45 天內完成歸檔。就個案反映的情況，相關單位/部門採取了以下跟進措施：

1. 就人員服務相關個案，即時作出相關方面的溝通並加以改善，提高人員服務質素相關的培訓；
2. 就環境相關個案，設置噪音監測點及保持監測噪音，並已向相關公共部門報告跟進情況，採取合適之解決方案；
3. 就配套設施相關個案，即時作出相應的處理並保持密切溝通，以優化各項服務及相關資訊；
4. 就其他類別相關個案，按屬性作出相應跟進措施。

類別	建議	投訴	異議	合計
人員服務		4		4
環境		2		2
配套設施		1		1
程序手續				0
服務資訊				0
服務保證				0
電子服務				0
績效信息				0
服務整合				0
其他		3	1	4
合計	0	10	1	11



2021 年處理結果概況：

澳門理工大學於 2021 年接收到 23 個個案，全部於 45 天內完成歸檔。就個案反映的情況，相關單位/部門採取了相應跟進措施。

類別	建議	投訴	異議	合計
人員服務		2	1	3
程序手續	1			1
服務資訊	2	2		4
電子服務		1		1
其他	1	8	5	14
合計	4	13	6	23

2020 年處理結果概況：

澳門理工大學於 2020 年接收到 18 個個案，當中 17 個於 45 天內完成歸檔，1 個屬無法處理個案。就個案反映的情況，相關單位/部門採取了相應跟進措施。

類別	建議	投訴	異議	合計
環境		1		1
配套設施		2		2
程序手續		2	5	7
其他	5	2	1	8
合計	5	7	6	18