



## 旅遊學院

### 2018 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	-	-	-	8	3	1	-	-	-
器材及設施	1	3	3	1	5	1	-	-	-
環境	-	-	-	2	-	-	-	-	-
程序手續	4	4	-	8	5	10	2	1	4
其他	8	4	-	7	10	6	-	-	4
合計	13	11	3	26	23	18	2	1	8

### 處理的結果概況

如上表所示，2018 年學院接收的建議、投訴及異議總數為 29 個，主要涉及“程序手續”（14 項）“教育及培訓”（6 項）、“器材及設施”（4 項）”、環境(如空氣、噪音、綠化等)”（3 項）、“人員”（1 項）及“工程”（1 項）方面。為此，學院已即時採取多項改善措施，主要包括：

1. 優化相關工作的處理機制及工作流程，提高行政效率；
2. 加強部門內及部門間的溝通協作；
3. 適時檢討教學的內容及方法，以確保教學品質；
4. 健全資訊發佈的機制；
5. 完善校園硬件設施維護及樹木的管理工作。

獲以下認證：  
Certificado pela:

Certified by:



澳門望廈山  
電話: (853) 2856 1252  
傳真: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau  
Tel: (853) 2856 1252  
Fax: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo