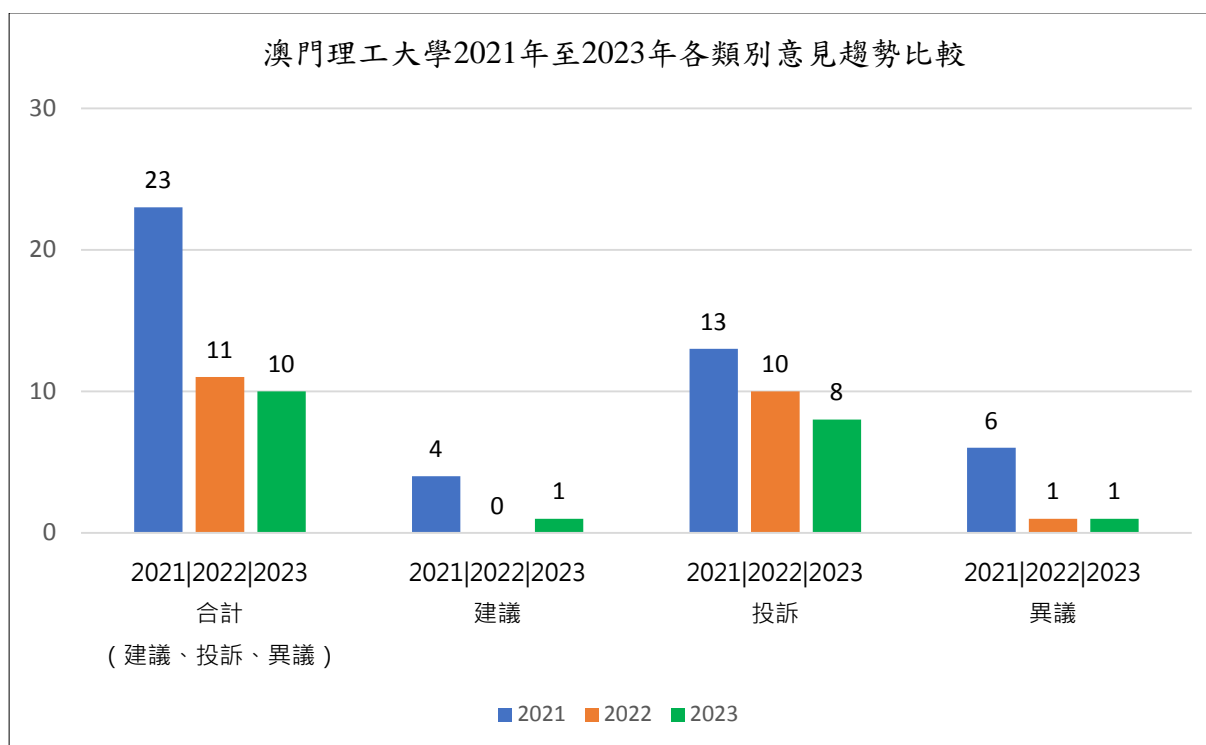




## 澳門理工大學 建議、投訴及異議的概況

2021年至2023年各類別意見趨勢比較：



類別	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務			1	2	4	3	1		
環境及配套設施					3	4			
程序手續	1								1
服務資訊	2			2					
服務保證									
電子服務				1		1			
績效信息									
服務整合									
其他	1			8	3		5	1	
合計	4	0	1	13	10	8	6	1	1



## 2023 年處理結果概況：

澳門理工大學於 2023 年接收到 10 個個案，主要涉及人員服務、環境及配套设施、程序手續及電子服務類別，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，並強調人員執行職務時應要以禮待人；
2. 就環境及配套设施相關個案，即時作出相應處理，全面檢測噪音、安裝隔音板牆及隔音簾，調整噪音工作時段並加強環境整潔及保護；
3. 就程序手續相關個案，隨即與有關人士聯繫溝通後並獲其表示滿意；
4. 就電子服務相關個案，確保資訊網絡、電腦系統及數據資料得到保護以及優化澳理大電子郵箱服務。

類別	建議	投訴	異議	合計
人員服務	1	3		4
環境及配套设施		4		4
程序手續			1	1
服務資訊				0
服務保證				0
電子服務		1		1
績效信息				0
服務整合				0
其他				0
合計	1	8	1	10



### 2022 年處理結果概況：

澳門理工大學於 2022 年接收到 11 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		4		4
環境		2		2
配套設施		1		1
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