



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

澳門大學

2024 年度接收建議、投訴和異議之概況

2022 年至 2024 年的個案數量比較

表一

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務			1		1	1			
環境及配套設施			1		1				
程序手續									
服務資訊					1				
服務承諾									
電子服務									
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	0	0	2	0	3	1	0	0	0

表二

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
公共衛生									
環境及氣象						2			
公共財政									
工商業活動									
金融及貨幣政策									
治安									
公眾安全									
公共行政									
法律及公證事務									
社會保障、服務 及福利									
教育及培訓				1			4		



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
醫療衛生									
文化藝術及旅遊									
康樂及體育	1								
交通及運輸				1					
通訊									
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他									
合計	1	0	0	2	0	2	4	0	0

2024 年處理投訴及異議之概況

表三

類別： 服務流程	處理中		完成歸檔	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務			2	
環境及配套設施			1	
程序手續				
服務資訊				
服務承諾				
電子服務				
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	0	0	3	0



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

表四

類別： 監管職能	處理中		完成歸檔	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生				
環境及氣象			1	1
公共財政				
工商業活動				
金融及貨幣政策				
治安				
公眾安全				
公共行政				
法律及公證事務				
社會保障、服務 及福利				
教育及培訓				
醫療衛生				
文化藝術及旅遊				
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他				
合計	0	0	1	1

處理的結果概況：

澳門大學在 2024 年一共接收到 3 宗投訴及 2 宗建議個案。全部個案已獲處理。個案主要屬“人員服務”、“環境及氣象”及“環境及配套設施”分類的個案。

在 2024 年接獲的 5 宗個案中，有 1 宗未能在 45 天內完成處理，原因為通風系統改善工程需時，令處理時間超出 45 天。

就接收到的個案，大學採取了以下跟進措施：

- 1) 持續優化校內的電動車充電設備；



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

- 2) 調整電話熱線的接聽安排；
- 3) 加強人員接待公眾的培訓；
- 4) 更換抽氣以增大隔油間通風，改善通風問題；
- 5) 加強對工程承判商的監管。

總結：

對比在 2023 年接收的個案總數（3 宗個案），2024 年的個案數量有所增加（5 宗個案）。

2023 年個案類別以“人員服務”、“環境及配套設施”及“服務資訊”為主，2024 年的個案則主要與“人員服務”、“環境及氣象”及“環境及配套設施”相關。

澳門大學將會繼續聆聽各方意見並作出改善，持續優化校園管理及服務素質。