



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU

2011 年服務承諾年度報告

I. 項目進度

1. **2011 年工作重點:**

- a. 全面檢討及監察現時各服務承諾項目的執行情況及其達標率，因應最新及實際的情況進行修訂，以保證服務的質素和承諾的履行。
 - b. 根據使用者的實際需要，增加及刪除部分服務質量指標及縮短服務處理時間，並且繼續優化工作流程，務求滿足使用者的需求及提升使用者滿意度。
 - c. 重組服務承諾計劃工作小組，以便加強與各小組成員的交流與溝通，有利進一步優化工作流程。
 - d. 繼續履行以客為本及持續改善的理念，鑑定可作出改善的空間，讓服務力臻至善。
2. 檢討服務承諾計劃的願景、使命以及信念。調整服務承諾計劃中的短期及長期目標，以配合大學的不斷發展。
3. 為來年執行新的服務質量指標作好準備。

II. 服務執行及評估情況

1. 逾九成的服務質量指標達標率為95 %或以上。對少量表現未達標的服務項目，有關單位已仔細分析箇中原因並執行改善措施以彌補不足之處。



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU

2. 在2011年，增設了1項服務質量指標及對7項指標作出了修訂。此外，與去年相比，絕大部分服務的達標率得到提升，甚至能保持去年的100%達標率。2011年整體服務的平均達標率為98.8%。
3. 繼續執行以下之評核機制：
 - a. 內部評估（單位內部）：服務單位的主管及有關職員定期檢討服務承諾的履行情況、收集資料進行統計分析、以及針對服務使用者的回饋進行研究。利用績效趨勢分析找出達標情況的趨勢，致力提高現時服務水平及解決服務質素的問題。
 - b. 服務承諾計劃工作小組定期查詢及評核各服務單位在履行服務承諾方面的情況。
 - c. 最高管理層繼續透過專責大學質量管理的工作人員，監督及評核服務承諾計劃的整體進展情況。
 - d. 透過“行政服務滿意度調查”所收集到的資料及數據分析，有助我們了解使用者對服務的需要及滿意度。“2011年度行政服務滿意度調查”結果已向外公佈，各單位會根據調查結果制定出相應的改善計劃。
 - e. 設立專用的電郵帳戶，從而了解使用者的需求及收集其寶貴建議。
4. 在2011年，我們合共收到15宗建議及投訴，並已作出處理及跟進。當中，5宗涉及程序問題，3宗涉及人員問題，1宗涉及校園設施問題，3宗涉及噪音問題，最後3宗則涉及其他問題。

註：以上資料截至 2011 年 8 月。