



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

2013 年服務承諾年度報告

## I. 項目進度

### 1. 2013 年工作重點：

- a. 相關部門定期向使用者公佈服務項目的更新資料，加強宣傳之效。
- b. 優化工作程序及提供更多電子化服務，務求提供更優質、更快捷方便的顧客服務。
- c. 定期檢討每項服務承諾項目的服務質量指標，按最新及實際的情況進行修訂，以確保切實符合要求。
- d. 按照使用者需求，繼續研究增加新的服務質量指標及縮短現有項目的處理時間，從而提升使用者滿意度。
- e. 繼續本著「以客為本」和「持續改善」的精神，致力改善部門工作效率，推行切合使用者需要的項目，並提高服務素質。
- f. 因應校內部門的重組，對服務承諾項目作出調整。

## II. 執行情況及評估

1. 為滿足使用者的需求為宗旨，不斷致力提升服務素質。
2. 除個別例外情況，絕大部分服務質量指標皆可達到預設的達標率 95%或以上。未能完全符合服務質量指標的項目，亦已深入研究其原因，並盡力作出檢討和改善。



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

3. 採用以下評估機制：
  - (a) 部門內部評估：部門主管及服務人員定期進行檢討，監察服務承諾項目的執行情況，並根據服務質量指標計算其達標情況；同時收集服務使用者之回應（投訴、建議、調查結果等），並作出適時的跟進及持續改善。
  - (b) 服務承諾工作小組定期查詢並評估各部門執行情況。
  - (c) 質量管理工作組評估各部門整體進展。
4. 瞭解使用者所需，檢討現時之工作流程、各項服務項目及服務質量指標，並從實際情況考慮調整服務項目以作更完善之資源調配及滿足使用者需求。
5. 於2013年進行了有關新校區的期望調查，各部門可就調查所收集的資料進行詳細分析，以瞭解使用者對新校區服務的期望，更可作為計劃於2014年進一步完善服務及推出新質量指標的重要依據。
6. 與各部門檢討服務承諾工作計劃，根據各部門的最新情況修訂短期及長期工作計劃，並訂立更明確的工作目標。
7. 藉著澳大即將遷入新校區之際，2014年將就服務承諾計劃進行全面回顧及檢討，主要方向如下：
  - (a) 邀請新成立部門或單位加入服務承諾計劃；
  - (b) 增加服務承諾項目，尤其是各部門的主要及核心服務；
  - (c) 檢討及進一步縮短服務項目的處理時間；
  - (d) 參考其他高等院校、政府部門實施服務承諾計劃的經驗，進一步完善大學的服務承諾，以持續改善服務質量及提升顧客滿意度。

註：以上資料至 2013 年 12 月。