



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU

2019年服務承諾年度報告

I. 項目進度

2019年工作重點:

1. 相關部門定期向使用者公佈服務項目的更新資料，以加強宣傳之效。
2. 優化工作程序，務求提供更優質、更快捷方便的顧客服務，從而提升使用者滿意度。
3. 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。
4. 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。

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. 2019年總共16個部門參與服務承諾計劃，平均達標率99.5%，較2018年輕微上升0.7百分點¹。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，至於未能完全符合服務質量指標的項目，亦已深入研究其原因，並盡力作出或計劃檢討和改善。
3. 採用以下評估機制：
 - i. 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、用戶調查結果等），並作出適時的跟進及持續改善。

¹ 以上資料至 2019 年 12 月。

- ii. 服務承諾工作小組定期查詢及評估各部門執行情況，並提供改善意見。
 - iii. 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. 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。
