



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

## 2008 年服務承諾年度報告

### I. 項目進度

#### (一) 2008 年工作重點

1. 繼續履行服務承諾，每季定期發放有關工作進度及服務推廣的最新資訊。
2. 全面檢討現時各服務承諾項目小組提供的服務，以確保服務質素及符合既定要求。
3. 繼續履行以客為本，所推行的服務盡量滿足客戶的需要。

(二) 各單位繼續利用服務承諾評估清單檢討服務進展情況。

(三) 進行績效趨勢分析，改善現有服務的質量。

(四) 準備參與服務承諾認證計劃。根據使用者的需要，對服務承諾項目進行重新分類及簡化。自 2008 年 3 月 1 日起，服務承諾項目主要專注對外之服務。

### II. 服務執行及評估情況

(一) 絕大部份的服務承諾項目的達標率為 100%。少量表現未達標的服務項目，有關單位已作分析箇中原因並執行改善措施以彌補不足之處。

(二) 於 2008 年 5 月增加了兩項服務承諾項目質量指標。

(三) 繼續執行以下之評核機制：

1. 內部評估（單位內部）：服務單位的主管及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（包括投訴、建議及用戶小組討論等）進行研究。利用績效趨勢分析找出服務變化的趨勢，以便提高現時服務水平或解決影響服務質素的問題。
2. 服務承諾協調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。



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

3. 最高管理層繼續透過質量及環境管理工作小組監督及評核服務承諾計劃的整體進展情況。
4. 透過“服務滿意度問卷調查”所收集的資料及數據分析，有助我們了解使用者對服務的需要及滿意度。各單位亦會根據調查結果制定出相應的改善計劃。

(四) 在2008年我們合共收到14宗投訴，並已作出處理，之後亦沒有收到同類型的投訴。在14宗投訴當中，其中有3宗投訴涉及環保問題，其餘11宗則與服務有關。而在後者當中，有6宗涉及程序問題，1宗涉及人員問題，1宗涉及校園設施問題，最後3宗則由其他問題引