



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

## 2009 年服務承諾年度報告

### I. 項目進度

#### 1. 2009 年工作重點

- a. 共發放 3 份有關工作進度及服務推廣的簡報。
  - b. 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。
  - c. 進行對教職員及學生的“服務滿意度問卷調查”，結果顯示，與前幾年比較，使用者對服務的滿意度有上升的趨勢。各單位亦將繼續根據調查結果制定出相應的改善計劃。
  - d. 繼續履行以客為本，所推行的服務盡量滿足客戶的需要。
2. 進行績效趨勢分析，改善現有服務的質量。
  3. 檢討服務承諾計劃的願景、使命以及信念。檢討及制定服務承諾計劃中的短期及長期目標。
  4. 為執行新的服務承諾指標作好準備。

### II. 服務執行及評估情況

1. 絕大部份的服務承諾項目的達標率為 95% 或以上。對少量表現未達標的服務項目，有關單位已作分析箇中原因並執行改善措施以彌補不足之處。
2. 在 2009 年，其中一項服務承諾質量指標由新的一項服務取代。此外，部份現行承諾的服務亦有所改善。
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、



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

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服務質素的問題。

- b. 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。
  - c. 最高管理層繼續透過質量管理工作小組監督及評核服務承諾計劃的整體進展情況
  - d. 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。2009 年的“服務滿意度問卷調查”已經完成，結果亦已向外公佈。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作為收集校內與校外使用者的意見。
4. 在 2009 年我們合共收到 16 宗投訴個案，並已作出處理，之後並沒有收到同類型的投訴。在 16 宗投訴個案當中，其中有 2 宗涉及環保問題，其餘 14 宗則與服務有關。而在後者當中，有 3 宗涉及程序問題，6 宗涉及人員問題，1 宗涉及校園設施問題，最後 4 宗則涉及其他問題。