



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

2010 年服務承諾年度報告

**I. 項目進度**

1. **2010 年工作重點**

- a. 發放 2份有關工作進度及服務推廣的簡報，向使用者公佈服務項目的更新資料。
  - b. 全面檢討及監察現時各承諾服務項目的執行情況及其達標率，因應最新的及實際的情況進行修訂，以保證服務的質素和承諾的履行。
  - c. 繼續研究增加新的服務質量指標及優化工作流程，務求滿足使用者的需求及提升使用者滿意度。
  - 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承諾指標作好準備。

**II. 服務執行及評估情況**

1. 近九成的服務承諾項目達標率為 95 %或以上。對小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。
2. 在 2010年，合共增設了十六項服務質量指標及對四項指標作出了修訂。此外，與去年相比，絕大部份服務的達標率得到提升，並能保持去年的100%達標率。2010年整體服務的平均達標率為98.7%。



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

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、建議及用戶小組討論等）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. 設立專用的電郵帳戶，從而了解用戶所需及收集其寶貴建議。

4. 在 2010年，我們合共收到16宗建議及投訴，並已作出處理及跟進。當中，1宗涉及程序問題，2宗涉及人員問題，2宗涉及校園設施問題，1宗涉及噪音問題，1宗涉及空氣質素問題，最後9宗則涉及其他問題。