



科技學院
2007 年度服務承諾報告

一. 服務承諾項目執行情況

■ 2007 年度服務承諾項目的執行情況 (截至 2007 年 11 月 30 日止):

服務項目	處理時間	達成率	備註 / 不達標原因
為學生而設的服務:			
1. 轉修課程／學系	截止申請後 3 個工作日	100%	
2. 轉學院	截止申請後 15 個工作日	100%	
3. 豁免學分／免修學科	截止申請後 5 個工作日	97%	
4. 加／退選修科目	截止申請後 2 個工作日	100%	此項目自十一月起取消
5. 退學／保留學位	2 個工作日	100%	
6. 科目簡介	1 個工作日	100%	
7. 重考	截止申請後 5 個工作日	100%	
8. 申請補考	最後考試日後 10 個工作日	100%	
9. 復學申請	3 個工作日	N/A	期間沒有申請
10. 論文登記申請(碩士課程)	3 個工作日	100%	
11. 科目重修申請(碩士課程)	3 個工作日	N/A	期間沒有申請
12. 書面諮詢 (包括電郵)	3 個工作日內回覆	100%	
為職員而設的服務:			
13. 預訂客房	4 個工作日	92%	由於十和十一月份客房較為緊張, 故延誤了四個申請的客房安排
14. 預訂課室	4 個工作日	99%	
15. 郵遞及傳真服務	1 個工作日	95%	此項目自十一月起取消
16. 預訂會議室	2 個工作日	100%	
17. 影印(發送)服務	5 個工作日	100%	此項目自十一月起取消
18. 借用物品及設備	3 個工作日	95%	
19. 職員零用現金申請	2 個工作日	100%	

二. 改善方面

經調整服務項目後，由原來2006年底提供的15個項目，其間新增4項及刪除3項目，截至2007年11月30日，修訂為16項承諾服務。其中11項為學生服務，而另5項是為職員而設：

■ 2007年的變更如下：

作出之變更	服務項目	處理時間
新增	- 復學申請	3 個工作日
	- 論文登記申請 (碩士課程)	3 個工作日
	- 科目重修申請 (碩士課程)	3 個工作日
	- 職員零用現金申請	2 個工作日
刪除	- 加 / 退選修科目	截止申請後 2 個工作日
	- 郵遞及傳真服務	1 個工作日
	- 影印(發送)服務	5 個工作日

1. 修訂項目後，未有接獲任何有關建議或投訴。
2. 有關項目修改及評估經由部門內部評估，部門負責人員定期於學院質量小組內檢討項目及執行情況，並分析服務使用者之回應（投訴、建議、問卷調查）。

三. 未來計劃

爲了持續優化學院所提供的服務承諾項目，並按服務承諾認可制度及大學整體方向，將於本年十二月份內確定參與認可制度的承諾服務項目及相關的服務質量指標，冀 2008 年內取得澳門政府服務承諾認可，務求不斷完善學院所提供的服務。