



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU

科技學院
2009 年度服務承諾報告

一. 服務承諾項目執行情況

■ 2009 年度服務承諾項目的執行情況 (截至 2009 年 12 月 31 日止):

服務項目	服務質量指標		達成率	備註
學籍管理	轉修課程申請	截止申請後 5 個工作日內完成	n/a	沒有接獲申請
	轉學院申請	截止申請後 15 個工作日內完成	100%	---
科目管理	學科免修/ 學分豁免申請	截止申請後 10 個工作日內完成	100%	---
	科目重修申請 (碩士課程)	4 個工作日內完成	100%	---
考試	補考申請	最後考試日後 10 個工作日內完成	n/a	沒有接獲申請
	重考申請	截止申請後 5 個工作日內完成	100%	---

二. 改善方面

自去年起各學院將其服務承諾項目統一歸納為三大類別：分別為學籍管理，科目管理及考試，並重新檢討各個項目的處理時間及作出相應調整後:

1. 暫未有接獲任何有關建議或投訴。
2. 有關項目修改及評估經部門內部作出評核後，部門負責人員會定期於學院質量小組內檢討項目及其執行情況，並分析服務使用者之回應（投訴、建議及問卷等調查）。



澳門大學

UNIVERSIDADE DE MACAU

三. 未來計劃

為了持續優化學院所提供的服務承諾項目，及使大學成功通過政府服務承諾認可制度，學院已計劃於現有的各服務項目內增加以下服務質量指標，並於明年推行。

■ 服務承諾項目現行及增設如下 (藍色為新增服務質量指票並於 2010 年推行):

服務項目	服務質量指標	推行單位
學籍管理	轉修課程申請	所有學院
	轉學院申請	所有學院
	退學申請 (不適用於考試期間的申請)	所有學院
	第七屆工商管理碩士課程申請	工商管理學院
科目管理	學科免修 / 學分豁免申請	所有學院
	科目重修申請 (碩士課程)	所有學院
	學分轉移	所有學院 (法學院除外)
	論文登記申請 (碩士課程)	所有學院
考試	補考申請	所有學院
	重考申請	所有學院
	考試時間表	所有學院
	申請查閱或覆核考試結果	所有學院
證明書發放	成績表蓋章	所有學院
	申請考試證明	所有學院
	認可課程蓋章申請	所有學院
意見及查詢	投訴處理	所有學院
學生服務	學生請假申請	所有學院

學院將定期檢討及修定服務內容以繼續按照服務承諾認可制度及大學整體方向作出配合，務求不斷完善學院所提供的各種服務。

-完-