



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU

科技學院  
2010 年度服務承諾報告

一. 服務承諾項目執行情況

■ 2010 年度服務承諾項目的執行情況 (截至 2010 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	100%	---
	轉學院申請	截止申請後 15 個工作日內完成	n/a	沒有接獲申請
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	100%	---
	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）。

三. 未來計劃



**澳門大學**  
**UNIVERSIDADE DE MACAU**

爲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，學院將會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-