



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 人文學院

2013年1月至12月服務承諾報告

### 1. 使命

以人為本。保證靈活、穩定及提供高效率行政運作，以配合學院的不斷發展。

### 2. 服務對象

- 本學院學生；
- 有意報讀本學院課程之人士；
- 本學院的教學人員。

### 3. 服務承諾項目及執行情況 – 2013 年1 月至12 月

社會科學及人文學院自2003年起參加了服務承諾計劃，並於同年4月及2004年9月分別推出以學生及以教學人員為服務對象的服務承諾項目。隨著2013年9月社會科學及人文學院的分拆，人文學院仍維持推行共6項服務承諾項目。下表詳列各項服務的執行情況及達標百分比：

#### **社會科學及人文學院服務承諾項目的執行情況 (2013年1月1日至2013年8月31日)**

截至2013年8月31日，社會科學及人文學院服務承諾項目之總體達標百分比為**95.4%**，比起2012年同期的**93.7%**為高。當中未能達標項目為“申請轉修本學院課程”及“申請學分豁免/學科免修”。未符合標準的原因分別主要是“因安排面試需時”及“因申請免修/轉修之科目數量平均多達5科或以上，而且科目更是由多個不同學系所提供；所有文件都須經由多個相關學系檢閱後再進行審批，因此所需時間相對地增加”。

#### **人文學院服務承諾項目的執行情況 (2013年9月1日至2013年12月31日)**

截至2013年12月31日，人文學院服務承諾項目之總體達標百分比為**98.2%**。當中有一個案未能達標，項目為“申請學分豁免/學科免修”。未符合標準的原因主要為“因該申請之免修/轉修科目數量多達6科，審批需時較長”。



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

#### 4. 改善

學院抱著持續改善的理念，定期對學院的服務承諾計劃進行檢討及作出相應的改善。隨著電腦內聯檔及文件資料庫的使用，這些服務承諾項目的執行及跟進情況變得更有系統。

#### 5. 未來計劃

為了持續優化服務，學院將定期進行可行性研究以探討縮短個別服務的處理時間的可能性，致力研究改善及增加更多新的服務承諾項目，務求不斷完善學院的各項服務、為學院的服務對象提供更優質的服務。