



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

人文學院 2019 年服務承諾年度報告

1. 使命

以人為本。保證靈活、穩定及提供高效率行政運作，以配合學院的持續發展。

2. 服務對象

人文學院的學生；
報讀人文學院課程之人士；
人文學院教職員。

3. 服務承諾項目及執行情況 (2019 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：

人文學院服務承諾項目的執行情況(2019 年 1 月至 12 月)

截至 2019 年 12 月 31 日，人文學院服務承諾項目之總體達標百分比為 97.7%。當中有五個申請未能達標，項目為“申請學分豁免/學科免修”及“復學申請”。未符合標準的原因主要為“由於申請之科目需要涉及跨學院批核，故程序較為需時，導致未能達標。”及“由於部分申請人在暑假期間遞交申請，課程主任正忙於七月暑期課程籌備工作，因此未及適時審批兩宗相關項目的申請。為持續提高服務質量，未來相關部門將在高峰期加強與課程主任的溝通，務求達到服務項目的質量標準。”

4. 未來計劃

為了持續優化服務，學院將定期審視現行的服務承諾項目，並探討調整個別服務處理時間的可行性，致力研究改善服務承諾項目，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。

～ 完 ～