



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 人文學院 2017 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

本學院的學生；  
報讀本學院課程之人士。

### 3. 服務承諾項目及執行情況 (2017 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(2017 年 1 月至 12 月)

截至 2017 年 12 月 31 日，人文學院服務承諾項目之總體達標百分比為 98.7%。當中有三個案未能達標，項目為“科目重修申請”及“復學申請”。未符合標準的原因主要為“學生於暑假期間遞交申請，需等待課程主任處理，導致未能達標。該申請已於開學前審批完成。”及“兩項復學申請屬特殊情況，課程主任需時審視及處理，導致未能達標。”

### 4. 未來計劃

為了持續優化服務，學院將定期進行可行性探討以縮短個別服務的處理時間，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 ~~