



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 人文學院

### 2022 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 (2022 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，人文學院於 2021 年推行共 7 項服務承諾項目。

人文學院服務承諾項目的執行情況 (2022 年 1 月至 12 月)

截至 2022 年 12 月 31 日，人文學院服務承諾項目之總體達標百分比為 99%，學院將於 2022 年秉承既定的宗旨為服務對象提供最優質的服務。

#### 4. 未來計劃

為了持續優化服務及配合大學的方針，學院將定期審視現行的服務承諾項目，並提升行政效率及致力維持現有服務承諾項目，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 ～