澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

資訊及通訊科技部

電腦教學暨技術服務處服務承諾簡報

(二０一六年 一月至十二月)

一、 主要工作回顧

在二０一六年 一月至十二月，電腦教學暨技術服務處服務承諾的工作主要包括:

- 檢討每項服務承諾及分析服務水平趨勢，確保切實符合要求。

二、 推行服務承諾計劃的服務項目內容：

現時對外服務承諾的項目主要是打印限額調整申請，屬於打印服務類。

服務項目	服務質量指標		處理個案總數	不達標個案數目	達標百分比	未符合標準原因
打印服務	打印限額調整申請	2個工作日內完成	186	---	100.0%	

服務承諾達標情況：

如上表所示，二０一六年 一月至十二月的執行情況。該項對外服務承諾項目均達標百分比為 100.0%。