



圖書館 2012年1至12月工作質量數據分析

1. 圖書館服務承諾

願景	旨在建設不斷追求卓越的一流高校，服務於澳門和周邊地區。
使命	澳門理工學院奉行以人為本，將嚴謹的教學與積極的探索融為一體的教育理念；倡導學術自由、至真與創新；培育生機勃勃的多元研究文化；培養奉獻精神，促進社會進步。
信念	<ul style="list-style-type: none"> - 教學標準國際化 - 校園建設電子化 - 行政工作法治化 - 科研工作規範化
目標	<ul style="list-style-type: none"> - 貫徹澳門特區政府的人才培養方針、促進社會繁榮； - 加強能力建設、拓展校際合作，建設一流高校； - 創造開放和諧環境，促進學術自由、立足澳門，構建一流的學術科研交流平台； - 鼓勵學生自省、自強、樂於奉獻； - 適應社會需求，加強專業教育，促進社會可持續性發展。
服務對象	公眾

2. 服務標準及目標

	服務項目	處理時間
流通服務	借書證/閱覽證申請/報失/補領	3個工作日內完成

3. 服務進展情況

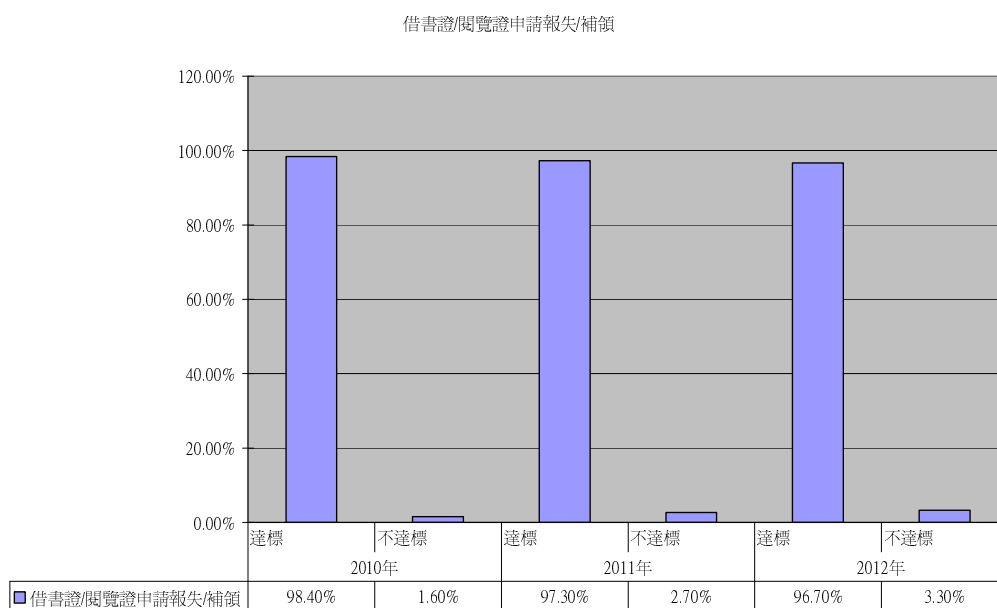
2012年1至12月

	服務項目	處理時間	數目			執行率	預設達標率
			合計	符合標準	未符合標準		
1	借書證/閱覽證申請/ 報失/補領	3個工作天	60	58	2	96.7%	95%



圖書館於 2012 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請共 60 個，其中 2 個申請由負責員工因病及休假原因以致未能達到預期所訂定的服務承諾標準。

4. 趨勢分析



5. 客戶滿意度

圖書館在讀者領取借書證/閱覽證時進行客戶滿意度調查，100%的讀者對此服務表示「滿意」。

6. 影響服務表現的因素

於服務承諾推行期間，由於負責員工因病或休假等原因，以致借書證/閱覽證的申請/報失/補領未能達到預期目標。

7. 預防糾正措施

針對負責員工因病或休假問題，圖書館指派另一名員工作為候補，當負責員工因病或休假時能馬上接手工作。