



圖書館 2013 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

2013 年 1 至 12 月

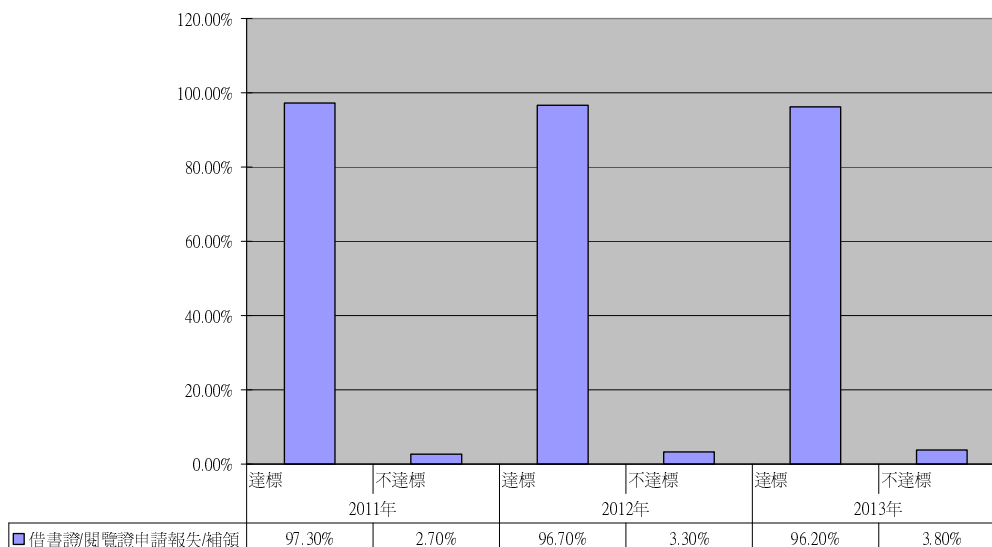
	服務項目	處理時間	數目			執行率	預設達標率
			合計	符合標準	未符合標準		
1	借書證/閱覽證申請/報失/補領	3 個工作天	79	76	3	96.2%	95%



圖書館於 2013 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請共 79 個，其中 2 個申請由於負責員工因病告假，而另 1 個申請則由於圖書館系統維護作業原因以致未能達到 3 個工作天內處理的標準。

4. 趨勢分析

借書證/閱覽證申請報失/補領



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。此外，由於過去員工對計算處理時間有誤解，故重新確認計算處理時間方式為收到表格後翌日起 3 個辦公室工作日計。