



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

註冊處 2016 年服務承諾年度報告

1. 使命

- 為大學各成員及擬入讀學生提供服務；
- 提供有效率和質量的服務及支援本校學生、各學術單位及行政管理部門；
- 確保學生學業記錄的準確性及有效性；
- 確保招生工作有效率及見成效。

2. 服務對象

- 本校之學士學位課程學生及畢業生

3. 服務承諾項目及執行情況

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
1. 考試	公佈考試時間表 ^(a)	考試前 1 個月	2	0	100%
2. 證明書發放 ^(b)	學籍證明書申請	2 個工作日內完成	4244	7	99.8%
	成績單申請	2 個工作日內完成	1649	10	99.4%
	辦理成績單及畢業證書鑑證手續	10 分鐘內完成	133	0	100%
	內地學生在學證明書申請 (通行證加簽)	1 個工作日內完成	2254	3	99.9%
3. 資料登記及更新	個人資料更改申請	1 個工作日內完成	1256	0	100%
4. 大學證件發放	校園證補領申請	3 個工作日內完成	667	0	100%
5. 學籍管理	保留學位申請	6 個工作日內完成	165	9	94.5%
	退學申請	8 個工作日內完成	96	0	100%
	復學申請	5 個工作日內完成	127	1	99.2%

備註：

(a) 2016 年公佈考試時間表只於 4 月及 11 月適用。

(b) 研究生院於 2016 年 7 月 15 日起負責提供簽發學籍證明書、成績單，以及成績單及畢業證書之鑑證副本予本校研究生，所以此項服務項目的對象於上述日期後更改為學士學位課程學生。



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

4. 未來計劃

本處於 2016 年繼續研究有關下調校園證補領申請服務的承諾處理時間的可行性，發現相關數據顯示有 98.5%之校園證補領申請可於 2 個工作日之內完成，因此將於 2017 年開始把該項申請的承諾處理時間由 3 個工作日下調至 2 個工作日。另外，本處會密切觀察其餘服務承諾項目的達標情況以進一步優化本處的服務。