



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

註冊處 2018 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 (2018 年 1 月至 12 月)

| 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 | 學籍證明書申請 | 2 個工作日內完成 | 3557 | 4 | 99.9% |
| | 成績單申請 | 2 個工作日內完成 | 2320 | 5 | 99.8% |
| | 辦理成績單及畢業證書鑑證手續 | 10 分鐘內完成 | 248 | 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 | 824 | 0 | 100% |
| 3. 資料登記及更新 | 個人資料更改申請 | 1 個工作日內完成 | 1224 | 1 | 99.9% |
| 4. 大學證件發放 | 校園證補領申請 | 2 個工作日內完成 | 679 | 0 | 100% |
| 5. 學籍管理 | 保留學位申請 | 6 個工作日內完成 | 141 | 1 | 99.3% |
| | 退學申請 | 8 個工作日內完成 | 120 | 0 | 100% |
| | 復學申請 | 5 個工作日內完成 | 92 | 3 | 96.7% |

備註：

(a) 2018 年公佈考試時間表只於 3 月及 10 月適用。



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

4. 未來計劃

本處於 2019 年會密切觀察服務承諾項目的達標情況以進一步優化本處的服務。