



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

註冊處 2019 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 (2019 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	4072	2	99.95%
	成績單申請	2 個工作日內完成	2536	3	99.88%
	辦理成績單及畢業證書鑑證手續	10 分鐘內完成	280	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	1053	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	1145	0	100%
4. 大學證件發放	校園證補領申請	2 個工作日內完成	648	0	100%
5. 學籍管理	保留學位申請	6 個工作日內完成	139	2	98.56%
	退學申請 ^(b)	7 個工作日內完成	134	0	100%
	復學申請	5 個工作日內完成	73	0	100%

備註：

(a) 2019 年公佈考試時間表只於 4 月及 11 月適用。

(b) 自 2019 年 7 月 1 日起，“退學申請”的服務質量指標由 8 個工作日減至 7 個工作日內完成。



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

4. 未來計劃

本處會觀察服務承諾項目的達標情況，以進一步優化服務。

~~ 完 ~~