



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 註冊處 2020 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 (2020 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. 證明書發放	學籍證明書申請	2 個工作日內完成	3149	4	99.87%
	成績單申請	2 個工作日內完成	1910	0	100%
	辦理成績單及畢業證書鑑證手續	10 分鐘內完成	211	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	1496	0	100%
2. 資料登記及更新	個人資料更改申請	1 個工作日內完成	970	7	99.28%
3. 大學證件發放	校園證補領申請	2 個工作日內完成	331	0	100%
4. 學籍管理	保留學位申請	6 個工作日內完成	108	11	89.81%
	退學申請	7 個工作日內完成	114	3	97.37%
	復學申請	5 個工作日內完成	69	2	97.1%
5. 考試	公佈考試時間表 <sup>(a)</sup>	考試前 1 個月	2	1	50%

備註：

(a) 2020 年公佈考試時間表只於 4 月及 11 月適用。



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 ~~