澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

註冊處
2022 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

- 本校學士學位課程學生及畢業生

3. 服務承諾項目及執行情況 (2022 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	3782	23	99.39%
	成績單申請	2 個工作日內完成	2629	34	98.71%
	辦理成績單及畢業證書鑑證手續	10 分鐘內完成	243	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	1438	2	99.86%
2.資料登記及更新	個人資料更改申請	1 個工作日內完成	1334	1	99.93%
3.大學證件發放	校園證補領申請	2 個工作日內完成	596	0	100%
4.學籍管理	保留學位申請	6 個工作日內完成	137	5	96.35%
	退學申請	7 個工作日內完成	132	3	97.73%
	復學申請	5 個工作日內完成	76	0	100%
5.考試	公佈考試時間表[(a)]	考試前 1 個月	2	0	100%

備註:

(a) 2022 年公佈考試時間表只於 4 月及 10 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 ~~