

澳門大學

2024 年度服務質量指標的履行情況

序號	服務子事項	服務質量指標	預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率
			2022 年		2023 年		2024 年	
1.	復學申請	5 個工作日內完成 - 處理時間由完成審批程序之日期起計算 (學士學位課程)	95%	100%	95%	98.97%	--	--
		5 個工作日內完成 - 處理時間由學生提交申請緊接之下一個工作日起計算 (學士學位課程) ¹	--	--	--	--	95%	95%
2.	退學申請	接獲申請表後 3 個工作天內完成 (學士學位課程)	95%	100%	95%	99.20%	95%	98.17%
3.	保留學位申請	接獲申請表後 3 個工作天內完成 (學士學位課程)	95%	99.28%	95%	99.32%	95%	97.58%
4.	學籍證明書申請 (學士學位課程)	2 個工作日內完成 (學士學位課程)	95%	99.39%	95%	100%	95%	100%
5.	成績單申請 (學士學位課程)	2 個工作日內完成 (學士學位課程)	95%	98.71%	95%	100%	95%	100%
6.	學籍證明書申請 (研究生課程)	2 個工作日內完成 (研究生課程)	95%	100%	95%	99.90%	95%	99.97%
7.	成績單申請 (研究生課程)	2 個工作日內完成 (研究生課程)	95%	100%	95%	99.60%	95%	100%
8.	輔導服務預約及轉介	2 個工作日內回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
9.		文件收妥後 3 個工作日內發出 ²	95%	100%	95%	100%	--	--

序號	服務子事項	服務質量指標	預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率	預設達標率	實際達標率
			2022 年		2023 年		2024 年	
	澳大體育設施使用證申請	文件收妥後 2 個工作日內發出 ³	--	--	95%	100%	95%	100%
10.	預訂室內場地申請	10 個工作日內回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11.	預訂室外場地申請	10 個工作日內回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
12.	輪候辦理借書	繁忙時段 (11:00am – 14:30pm) 7 分鐘內完成，非繁忙時段 5 分鐘內完成	95%	100%	95%	100%	--	--
		繁忙時段 (11:00am – 14:30pm) 6 分鐘內完成，非繁忙時段 4 分鐘內完成 ⁴	--	--	--	--	95%	100%
13.	辦理圖書報失	3 個工作日內完成	95%	100%	95%	100%	95%	100%
14.	申請圖書館導覽服務	3 個工作日內回覆	95%	100%	95%	100%	--	--
		2 個工作日內回覆（電子化服務指標） ⁵	--	--	--	--	95%	100%
15.	課程報名	15 分鐘內完成（只適用於親臨服務）	95%	100%	95%	100%	95%	100%

備註：

- 1) 新服務質量指標由 2024 年 1 月 4 日起生效
- 2) 服務質量指標至 2023 年 5 月 15 日止
- 3) 服務質量指標由 2023 年 5 月 16 日起生效
- 4) 新服務質量指標由 2024 年 1 月 1 日起生效
- 5) 新服務質量指標由 2024 年 1 月 1 日起生效



總結：

在 2024 年，澳門大學的公共服務質量指標達標率全部達到或高於 95%的預設達標率。