



澳門特別行政區政府
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau
 高等教育局
 Direcção dos Serviços do Ensino Superior

高等教育局
 服務質量指標的履行情況

項目	服務項目	承諾時間 (工作日)	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率 (%)	達標率 (%)	達標率 (%)	達標率 (%)	達標率 (%)	達標率 (%)
			2016		2017		2018	
1	升學諮詢服務							
	電話諮詢	2	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	電郵諮詢	3	98%	100%	98%	100%	98%	100%
	索取升學資料：							
	資料庫內資料	20 分鐘	95%	--	95%	--	95%	--
	資料庫外資料	3	95%	--	95%	--	95%	--
2	在澳門開辦高等教育課程的申請							
	親臨查詢	2	80%	100%	80%	--	80%	--
	電話查詢	2	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	書面查詢	5	80%	--	80%	100%	80%	100%
3	中國普通高等學校聯合招收華僑、港澳台地區學生考試(澳門區)							
	考試報名手續	20 分鐘	90%	100%	90%	100%	90%	100%
4	中國內地高校研究生課程考試(澳門區)							
	考試報名手續	20 分鐘 ¹³	90%	100%	90%	100%	90%	100%
5	處理高等教育基金研究生獎學金的申請及發放工作							
	本澳研究生獎學金申請手續	25 分鐘 ¹⁴	90%	100%	90%	100%	90%	100%
6	提供學歷審查意見							
	親臨查詢	30 分鐘	95%	100%	95%	100%	95%	100%
	電話查詢	2	95%	100%	95%	100%	95%	100%
	電郵查詢	5	85%	100%	85%	100%	85%	100%
	書面查詢	10	85%	--	85%	--	85%	--

本局持續優化各項服務承諾項目，包括提升服務項目的預計成功率及提升完成服務時間的效率，本局目前共推行了6項服務承諾項目，14項服務質量指標。本局2018年服務承諾各個項目的實際達標率為100%，反映本局能於承諾時間內完成各項服務，情況持續理想。