



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

服務承諾每月報告
 二零二零年六月

項目	服務	承諾時間 (工作日) ^{註1}	預計 成功 率	處理 數目	按時 完成 數目	未能按 時完成 數目	撥入下 月處理 數目	平均完成 時間 (工作日)	實際 成功率	未能按 時完成的 原因	
1	升學諮詢服務										
	電話諮詢	2	98%	18	18	0	0	1	100%	--	
	電郵諮詢	3 ^{註2}	98%	1	1	0	0	1	100%	--	
	索取升學資料庫內資料 ^{註3}	20分鐘	95%	5	5	0	0	1	100%	--	
	索取升學資料庫外資料	3 ^{註2,4}	95%	--	--	--	--	--	--	--	
2	在澳門開辦高等教育課程的申請										
	親臨查詢	2 ^{註5}	80%	--	--	--	--	--	--	--	
	電話查詢	2 ^{註5}	80%	--	--	--	--	--	--	--	
	書面查詢 (電郵/傳真/信函)	5 ^{註2}	80%	--	--	--	--	--	--	--	
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 ^{註6,7}	90%	20	20	0	0	1.3	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 ^{註7}	90%	--	--	--	--	--	--	--	
5	處理研究生資助發放技術委員會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 ^{註7}	90%	--	--	--	--	--	--	--	
6	提供學歷審查意見										
	親臨查詢	30分鐘	95%	1	1	0	0	21分鐘	100%	--	
	電話查詢	2 ^{註4}	95%	23	23	0	0	1	100%	--	
	電郵查詢	5 ^{註2,8}	85%	2	2	0	0	4	100%	--	
	書面查詢	10 ^{註2,8}	85%	--	--	--	--	--	--	--	

註：1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。

2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者，時間會延長5個工作日。

3. 大學生中心圖書資料區的資料不供外借。市民除可自行查閱資料外，還可要求影印服務。

4. 如須查找本局資料庫外的資料，則中止承諾時間，至找到有關資料恢復計算。



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

5. 倘查詢人（電話／親臨個案）要求索取書面資料（非一般性申請資料），預計完成服務的時間最長為2個工作日。查詢人倘要求以書面回覆，則有關個案須以書面查詢方式處理。
6. 由於報名網絡系統設於內地，倘因網絡系統問題而引致確認報名程序延誤，該延誤時間不計入承諾時間內。
7. 以報名者到櫃檯辦理，且在文件齊備、正確及妥善的情況下開始計算承諾時間，輪候時間不計。
8. 如須向其他機構查詢資料，則查詢當日中止承諾時間，於收到回覆當日之第二個工作日恢復計算。