



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

澳門大學法學院 2020 年服務承諾年度報告

1. 使命

為法學院的學生提供優質及高效率的行政服務，以配合學院的持續發展。

2. 服務對象

- 本學院學生；
- 有意成為本學院學生的人士。

3. 服務承諾項目及執行情況 (2020 年 1 月至 12 月)

本學院現時共有四個服務質量指標，其執行情況如下：

服務項目	服務質量指標		達標百分比	未符合標準原因 / 備註
學籍管理	轉修課程申請	截止申請後5 個工作日	100%	
	轉學院申請	截止申請後15 個工作日	100%	
科目管理	學科免修／學 分豁免申請	截止申請後10 個工作日	100%	
	科目重修申請 (碩士課程)	4個工作日	100%	



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

4. 未來計劃

本院未來將繼續根據實際需要及情況審視(如刪改或增加)服務項目。

同時，學院亦將積極觀察服務承諾項目對服務對象和執行人員所帶來的影響，以便日後改進服務承諾項目的設定和處理時間。此外，對於服務對象的回饋亦會加以分析、處理和適時應答。於 2021 年，本院將跟隨大學方向，增加兩個服務指標:學院退學申請及學院保留學位申請。