

1. 服務承諾：

演藝學院承諾於 **15 分鐘**內完成學生報名手續（遞交報名表、相關資料及報名費繳付手續等），不包括輪候時間。冀望透過高質高效的報名手續，為市民大眾提供更方便、優質的服務，進一步吸引更多有志學習表演藝術的市民。

2. 監察工作：

2014 年普及課程於 2014 年 5 月 2 日至 5 月 17 日 期間進行招生，基於院校人力資源配置緊張，加上須以"為市民提供優質服務"為先行條件，故是次監察三校均採取 **隨機抽樣** 的方式進行監察活動。各校以專人監督方式檢查學生報名手續所需之辦理時間，並須於招生工作結束後，向總院匯報未達標之服務次數。

3. 監察結果：

演藝學院抽樣監察總體為 190 人，其中舞蹈學校所佔的測量比重較少，僅佔總體比重的 17.37%、音樂和戲劇學校的測量比重較大，分別佔總體的 46.31%和 36.32%。本年度院校服務承諾的綜合達標率為 100%。（詳細內容請見表格 1：2014 年三校普及課程招生監測結果）。

		服務承諾項目	達標次數	未達標次數	達標率
演 藝 學 院	舞蹈學校	學生報名手續	33 (15 分鐘)	0	100%
	音樂學校	學生報名手續	88 (15 分鐘)	0	100%
	戲劇學校	學生報名手續	69 (15 分鐘)	0	100%
總數：			190 (15 分鐘)	0	100%

表格 1：2014 年三校普及課程招生監測結果

4. 綜合分析：

根據上述表格 1：2014 年三校普及課程招生監測結果及下表(表格 2：演藝學院歷年服務承諾達標率)的數據分析得出，演藝學院服務承諾之達標情況理想。在過去 4 年，均能達至預期所訂定之達標水平，顯示本院向市民提供之報名手續服務整體效果符合預期。為維持有關服務水平，本院將持續進行定期檢討及倘有之優化，以滿足市民所需。

年份	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100%	100%	100%	100%

表格 2：演藝學院歷年服務承諾達標率

澳門演藝學院

2014 年 12 月 17 日