

1. 學院簡介：

澳門演藝學院成立於 1989 年，從屬於澳門特別行政區政府文化局，設有舞蹈學校、音樂學校和戲劇學校，是一所正規的培訓表演藝術人才的公立機構。學院以“專業與普及並重，藝術與生活共融”為宗旨，以“敬藝、尚美、博雅、精進”為院訓，提供系統性、規範性及延續性的表演藝術教育，培養本地演藝人才，提昇市民人文質素。

2. 招生概況：

澳門演藝學院舞蹈學校及音樂學校的中學教育課程每兩年招生一次，於三月至四月期間舉行，為市民提供系統而全面的舞蹈、音樂專業教育，以及六年制中學同等學歷的社會文化課程，旨在培養專業技術及文化知識兼備的演藝人才。而普及藝術教育課程則每年招生一次，於五月舉行，為市民提供舞蹈、音樂及戲劇藝術普及課程，豐富廣大市民的藝術生活，從中發掘和培養相關專業的藝術人才。

澳門演藝學院的課程以學年制方式進行，分兩個學期，每年九月上旬開課至翌年六月下旬結束。市民報讀課程須親赴相關學校辦公室辦理報名手續。辦理手續前，市民須備好填妥之報名表、相片、身份證副本、相關證書及報名費，經學校負責同事查核資料後，方可到報名處進行報名手續。

3. 服務承諾：

澳門演藝學院承諾於 **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。冀望透過具規範的報名手續和程序，為市民大眾提供更方便、優質的服務。

4. 監察工作：

4.1 監察招生期間：

2018 年普及藝術教育課程—2018 年 5 月 14 日至 5 月 25 日

4.2 監察方式：

為加強對院校服務質量監察評估的準確性，本年繼續採用全取的監察方式進行招生報名服務監察活動。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學院匯報監察結果。

5. 監察結果：

2018 年澳門演藝學院普及藝術教育課程招生報名服務全取監察總體為 806 人次，按學校分類，音樂學校所佔的測量比重最大，為 58.81%，舞蹈和戲劇學校則分別為 27.54%和 13.65%。本年度院校服務承諾的**綜合達標率為 100%**（詳見表格 1）。

表格 1：2018 年澳門演藝學院普及藝術教育課程招生報名服務監察結果

		服務承諾項目 學生報名手續	手續平均耗時	達標次數 (15 分鐘)	未達標次數	達標率
澳門 演藝 學院	舞蹈學校	普及藝術教育課程	1 分 16 秒	222	0	100%
	音樂學校	普及藝術教育課程	1 分 30 秒	474	0	100%
	戲劇學校	普及藝術教育課程	1 分 34 秒	110	0	100%
總數：				806	0	100%

6. 綜合分析：

根據過去五年澳門演藝學院課程招生報名服務監察結果分析（詳見表格 2），澳門演藝學院服務承諾之達標情況理想，均能達至預期所訂定之達標水平（95%），顯示學院向市民提供之報名手續服務整體效果符合預期。學院將持續進行定期檢討，為市民提供高效優質的服務。

表格 2：澳門演藝學院歷年服務承諾達標率

年份	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100% ¹	99.70% ²	100%	100%	100%

澳門演藝學院

2018 年 6 月 30 日

¹ 2014 年監察取樣為抽樣檢查。

² 2015 年起，該院監察取樣為全取檢查。