

## 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，學院內設有舞蹈學校、音樂學校和戲劇學校，是一所正規培訓表演藝術人才的公立機構。以“敬藝、尚美、博雅、精進”為院訓，以“專業與普及並重，藝術與生活共融”為宗旨，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。而持續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：

2020 年持續藝術教育課程—2020 年 5 月 15 日至 5 月 23 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。各校負責同事會記錄學生報名手續所需之辦理時間，並於招生工作結束後向學院匯報監察結果。

## 5. 監察結果：

2020 年澳門演藝學院持續藝術教育課程招生報名服務全取監察總體為 971 人次，按學校分類，戲劇學校所佔的測量比重最大，為 40.16%，舞蹈和音樂學校則分別為 24.41%和 35.43%。本年度院校服務承諾的**綜合達標率為 99.90%** (詳見表格 1)。

表格 1：2020 年澳門演藝學院招生報名手續服務監察結果

		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	持續藝術教育課程	1 分 23 秒	237	0	100%
	音樂學校	持續藝術教育課程	1 分 21 秒	343	1	99.71%
	戲劇學校	持續藝術教育課程	1 分 43 秒	390	0	100%
總數：				970	1	<b>99.90%</b>

## 6. 綜合分析：

根據過去五年澳門演藝學院招生報名手續服務監察結果分析 (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	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100%	100%	100%	99.92%	99.90%

澳門演藝學院  
2021 年 1 月 5 日