

### 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：

#### 2.1 監察招生期間：

2015 年全日制技術課程—2015 年3月1日至3月31日

2015 年普及課程—2015 年5月4日至5月17日

#### 2.2 監察方式：

基於院校招生總體人次不大，為加強對院校服務質量監察評估的準確性，本年採用**全取**的監察方式進行工作監察活動。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：

演藝學院全體監察總體為 987 人次，按課程分類：全日制課程佔監察總體的 6.18%，普及課程佔 93.82%；按學校分類，舞蹈學校所佔的測量比重為 38.10%、音樂和戲劇學校分別為 38.60%和 23.30%。本年度院校服務承諾的**綜合達標率為 99.70%**。（詳細內容請見表格 1：2015 年三校課程招生監測結果）。

		服務承諾項目 學生報名手續	手續平均耗時 (分鐘)	達標次數 (15 分鐘)	未達標次數	達標率
演 藝 學 院	舞蹈學校	全日制技術課程	8	38	0	100%
		普及課程	1	338	0	100%
	音樂學校	全日制技術課程	6	23	0	100%
		普及課程	3	356	2	99.44%
	戲劇學校	普及課程	2	229	1	99.57%
總數：				984	3	99.70%

表格 1：2015 年三校課程招生監測結果

### 4. 綜合分析：

根據上述表格 1：2015 年三校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 5 年，均能達至預期所訂定之達標水平(95%)，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	2015 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100%	100%	100%	100% <sup>1</sup>	99.70% <sup>2</sup>

表格 2：演藝學院歷年服務承諾達標率

澳門演藝學院

2015 年 7 月 14 日

<sup>1</sup> 2011 至 2014 年監察取樣均為抽樣檢查。

<sup>2</sup> 2015 年起，該院監察取樣為全取檢查。