



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 035/CASP/CET/2016
N.º

部門名稱
Serviço Público:

高等教育輔助辦公室

Gabinete de Apoio ao Ensino Superior

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2018/08/18

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

1 / 2

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

I. 升學諮詢服務 (30001)

Serviços de consulta sobre o prosseguimento dos estudos

1. 電話諮詢: 2 個工作日完成服務【註: 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。】

Consulta telefónica: 2 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido.】

2. 電郵諮詢: 3 個工作日完成服務【註: 1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者, 時間會延長 5 個工作日。】

Consulta por e-mail: 3 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. As informações que estão na área dos livros e periódicos, do Centro dos Estudantes do Ensino Superior, não estão disponíveis para empréstimo, podendo, no entanto, ser consultadas ou fotocopiadas (é favor solicitar o serviço de fotocópias).】

3. 索取升學資料庫內資料: 20 分鐘完成服務【註: 大學生中心圖書資料區的資料不供外借。市民除可自行查閱資料外, 還可要求影印服務。】

Pedido de dados sobre o prosseguimento de estudos da sala de informações: 20 minutos para concluir um serviço 【Nota: Se o interessado (caso telefone/deslocação pessoal) solicitar informações escritas (pedido excepcional de informações), o prazo máximo estimado para a conclusão do serviço pedido será dois dias úteis. Se a resposta for solicitada por escrito, trata-se, então, de uma "consulta escrita".】

4. 索取升學資料庫外資料: 3 個工作日完成服務【註: 1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者, 時間會延長 5 個工作日。3. 如須查找本辦資料庫外的資料, 則中止承諾時間, 至找到有關資料恢復計算。】

Pedido de dados sobre o prosseguimento de estudos fora da sala de informações: 3 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. As informações que estão na área dos livros e periódicos, do Centro dos Estudantes do Ensino Superior, não estão disponíveis para empréstimo, podendo, no entanto, ser consultadas ou fotocopiadas (é favor solicitar o serviço de fotocópias). 3. Se a consulta ou a resposta precisar de tradução, para outra língua oficial ou para inglês, o prazo para a resposta estende-se por mais cinco dias úteis.】

II. 在澳門開辦高等教育課程的申請 (30003)

Pedido dos cursos de ensino superior ministrados em Macau

5. 電話查詢: 2 個工作日完成服務【註: 1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢人 (電話/親臨個案) 要求索取書面資料 (非一般性申請資料), 預計完成服務的時間最長為 2 個工作日。查詢人倘要求以書面回覆, 則有關個案須以書面查詢方式處理。】

Telefone: 2 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. No caso de ser necessário o pedido de consulta a outro serviço, será suspensa a contagem de tempo da respectiva Carta de Qualidade no dia do pedido da consulta. Neste contexto, voltará a ser feito a contagem, no segundo dia útil após a recepção da resposta enviada pelo outro serviço.】

6. 親臨查詢: 2 個工作日完成服務【註: 1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢人 (電話/親臨個案) 要求索取書面資料 (非一般性申請資料), 預計完成服務的時間最長為 2 個工作日。查詢人倘要求以書面回覆, 則有關個案須以書面查詢方式處理。】

Deslocação pessoal: 2 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. No caso de ser necessário o pedido de consulta a outro serviço, será suspensa a contagem de tempo da respectiva Carta de Qualidade no dia do pedido da consulta. Neste contexto, voltará a ser feito a contagem, no segundo dia útil após a recepção da resposta enviada pelo outro serviço.】

7. 書面查詢 (電郵/傳真/信函): 5 個工作日完成服務【註: 1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者, 時間會延長 5 個工作天。】

Por escrito (E-mail / Fax / Carta): 5 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. As informações que estão na área dos livros e periódicos, do Centro dos Estudantes do Ensino Superior, não estão disponíveis para empréstimo, podendo, no entanto, ser consultadas ou fotocopiadas (é favor solicitar o serviço de fotocópias).】

Anexo

附件



服務承諾認可證明書

Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

公共服務評審委員會
Comissão de Avaliação dos
Serviços Públicos

附件

ANEXO

編號 035/CASP/CET/2016
N.º

部門名稱
Serviço Público:

高等教育輔助辦公室
Gabinete de Apoio ao Ensino Superior

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2018/ 08/ 18

附件頁數 (頁碼/總頁數)
Página do Anexo (Página No / Total Página)

2 / 2

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

III. 中國普通高等學校聯合招收華僑、港澳台地區學生考試 (澳門區) (30005)

Exame (em Macau) de admissão conjunta de candidatos (estudantes chineses residentes no estrangeiro, de Hong Kong, Macau e Taiwan) aos cursos de licenciatura das instituições de ensino superior da China

8. 考試報名手續：20 分鐘完成服務【註：1. 由於報名網絡系統設於內地，倘因網絡系統問題而引致確認報名程序延誤，該延誤時間不計入承諾時間內。2. 以報名者到櫃檯辦理，且在文件齊備、正確及妥善的情況下開始計算承諾時間，輪候時間不計。】

Inscrição de exame: 20 minutos para concluir um serviço 【Nota: 1. Será suspensa a contagem de tempo, no caso de ser necessário consultar os dados não existentes na base de dados deste Gabinete, retomando-se a contagem do prazo logo após a recepção dos dados em falta. 2. Será iniciada a contagem de tempo da carta de qualidade, quando o requerente chegar ao balcão de atendimento para tratamento do seu pedido, no caso de possuir todos os documentos completos e necessários. A hora de espera não será contabilizada.】

IV. 中國內地高校研究生課程考試 (澳門區) (30006)

Exame (em Macau) de admissão de candidatos de pós-graduação das instituições de ensino superior da China

9. 考試報名手續：20 分鐘完成服務【註：以報名者到櫃檯辦理，且在文件齊備、正確及妥善的情況下開始計算承諾時間，輪候時間不計。】

Inscrição de exame: 20 minutos para concluir um serviço 【Nota: Será iniciada a contagem de tempo da carta de qualidade, quando o requerente chegar ao balcão de atendimento para tratamento do seu pedido, no caso de possuir todos os documentos completos e necessários. A hora de espera não será contabilizada.】

V. 處理研究生資助發放技術委員會研究生獎學金的申請及發放工作 (30007)

Pedido e atribuição sobre a candidatura a bolsas de mérito para estudos pós-graduados, da Comissão Técnica de Atribuição de Bolsas para Estudos Pós-Graduados

10. 本澳研究生獎學金申請手續：25 分鐘完成服務【註：以報名者到櫃檯辦理，且在文件齊備、正確及妥善的情況下開始計算承諾時間，輪候時間不計。】

Candidatura a bolsa de mérito para estudos pós-graduados de Macau: 25 minutos para concluir um serviço 【Nota: Será iniciada a contagem de tempo da carta de qualidade, quando o requerente chegar ao balcão de atendimento para tratamento do seu pedido, no caso de possuir todos os documentos completos e necessários. A hora de espera não será contabilizada.】

VI. 提供學歷審查意見 (30008)

Emissão de pareceres sobre a verificação de habilitações académicas

11. 親臨查詢：30 分鐘完成服務

Deslocação pessoal: 30 minutos para concluir um serviço

12. 電話查詢：2 個工作日完成服務【註：1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 如須查找本辦資料庫外的資料，則中止承諾時間，至找到有關資料恢復計算。】

Telefone: 2 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. Se a consulta ou a resposta precisar de tradução, para outra língua oficial ou para inglês, o prazo para a resposta estende-se por mais cinco dias úteis.】

13. 電郵查詢：5 個工作日完成服務【註：1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者，時間會延長 5 個工作天。3. 如須向其他機構查詢資料，則查詢當日中止承諾時間，於收到回覆當日之第二個工作日恢復計算。】

E-mail: 5 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. As informações que estão na área dos livros e periódicos, do Centro dos Estudantes do Ensino Superior, não estão disponíveis para empréstimo, podendo, no entanto, ser consultadas ou fotocopiadas (é favor solicitar o serviço de fotocópias). 3. A rede de sistema da inscrição pertence ao Interior da China. No caso de haver atrasos no procedimento da confirmação da inscrição, não será feita a contagem de tempo na respectiva Carta de Qualidade.】

14. 書面查詢：10 個工作日完成服務【註：1. 承諾時間由提出申請之第二個工作日起計。2. 倘查詢或回覆須翻譯為另一種官方語言或英語者，時間會延長 5 個工作天。3. 如須向其他機構查詢資料，則查詢當日中止承諾時間，於收到回覆當日之第二個工作日恢復計算。】

Por escrito: 10 dias úteis para concluir um serviço 【Nota: 1. O prazo para tratamento conta-se a partir do dia seguinte ao da apresentação de pedido. 2. As informações que estão na área dos livros e periódicos, do Centro dos Estudantes do Ensino Superior, não estão disponíveis para empréstimo, podendo, no entanto, ser consultadas ou fotocopiadas (é favor solicitar o serviço de fotocópias). 3. A rede de sistema da inscrição pertence ao Interior da China. No caso de haver atrasos no procedimento da confirmação da inscrição, não será feita a contagem de tempo na respectiva Carta de Qualidade.】

附件

Anexo