



# 服務承諾認可證明書

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

## Certificado de Reconhecimento da Carta de Qualidade

# Certificado

編號 045/CASP/CET/2009  
N.º

茲證明

**旅遊學院**

*Certifica-se que*

Instituto de Formação Turística

實施之服務承諾計劃，經本委員會行使第 69/2007 號行政長官批  
*implementou o Programa da Carta de Qualidade e, nos termos da alínea 2 do n.º 3 do Despacho do Chefe*

示第三款（二）項所賦予之權限作出評審，評審評語為“合格”，  
*do Executivo n.º 69/2007, foi avaliado por esta Comissão, sendo-lhe atribuída a avaliação «favorável» com*

特此認可。

*o respectivo reconhecimento.*

認可之範圍見附件。

*O âmbito deste reconhecimento consta no mapa anexo.*

本次認可日期（年/月/日）

2009/09/08

Data do presente reconhecimento

有效期至（年/月/日）

2010/11/13

Termo da validade

主席

*Presidente*

朱偉幹

*José Chu*

本證明書含附件，分開使用無效。

*O presente certificado inclui o anexo, não sendo válida a sua utilização em separado.*

服  
務  
承  
諾  
認  
可  
證  
明  
書



# 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 045/CASP/CET/2009  
N.º

部門名稱  
Serviço Público:

旅遊學院

Instituto de Formação Turística

首次認可日期 (年/月/日)  
Data do primeiro reconhecimento:

2008/10/30

本次認可日期 (年/月/日)  
Reconhecido em:

2009/09/08

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

1 / 3

## 認可範圍

### Âmbito de reconhecimento

#### I. 在學證明書申請

Pedido de certificado

1. 繳費後計 3 個工作天內完成  
Completa dentro de 3 dias úteis após o pagamento

#### II. 成績表申請

Relatório académico

2. 繳費後計 3 個工作天內完成  
Completa dentro de 3 dias úteis após o pagamento

#### III. 儲物櫃申請

Pedido de cacifo

3. 繳費後計 2 個工作天內完成  
Completa dentro de 2 dias úteis após o pagamento

#### IV. 學生證補發申請

Inscrição para substituição do cartão de estudante

4. 繳費後計 3 個工作天內完成  
Completa dentro de 3 dias úteis após o pagamento

#### V. 課程學習大綱申請

Pedido de informação sobre o curso

5. 繳費後計 3 個工作天內完成  
Completa dentro de 3 dias úteis após o pagamento

#### VI. 學生考試成績查核申請

Pedido de verificação dos resultados do exame (revisão de provas)

6. 批核後計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após de aprovação

#### VII. 休學申請

Pedido de adiamento no curso

7. 批核後計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após de aprovação

#### VIII. 復學申請

Pedido de readmissão no curso

8. 批核後計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após de aprovação

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 045/CASP/CET/2009  
N.º

部門名稱 Serviço Público:	旅遊學院 Instituto de Formação Turística
首次認可日期 (年/月/日) Data do primeiro reconhecimento:	2008/10/30
本次認可日期 (年/月/日) Reconhecido em:	2009/09/08
附件頁數 (頁碼/總頁數) Página do Anexo (Página No / Total Página)	2 / 3

## 認可範圍 (續)

### Âmbito de reconhecimento (Cont.)

#### IX. 流通服務

Serviço de Empréstimo de Livros

9. 借書 - 4 分鐘內完成 (輪候時間除外)  
Requisição de livros - completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)
10. 還書 - 4 分鐘內完成 (輪候時間除外)  
Devolução de livros requisitados - completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)
11. 續借 - 4 分鐘內完成 (輪候時間除外)  
Renovação da requisição de livros - completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)
12. 預約書 - 4 分鐘內完成 (輪候時間除外)  
Pedido de livros para requisição - completa dentro de 4 minutos (não incluir tempo de espera)

#### X. 讀者要求借閱剛到館資料

Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados

13. 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis

#### XI. 以信函或電郵回覆圖書館一般資料

Resposta a perguntas sobre a biblioteca em geral, enviadas por e-mail ou carta

14. 4 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 4 dias úteis

#### XII. 網上預約圖書館會議室

Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca

15. 1 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 1 dia útil

#### XIII. 住宿服務

Serviço de alojamento

16. 訂房查詢(電話) - 20 分鐘內完成  
Informações telefónicas sobre reservas - Completa dentro de 20 minutos
17. 入住登記 - 10 分鐘內完成  
Registo (Check-in) - Completa dentro de 10 minutos
18. 禮賓服務 - 10 分鐘內完成  
Serviço de portaria - Completa dentro de 10 minutos
19. 預訂康體設施服務 - 10 分鐘內完成  
Disponibilização de instalações recreativas - Completa dentro de 10 minutos
20. 穿梭巴士服務 - 準時(按時間表)  
Serviço de transporte em autocarro do Hotel - Partida pontual (de acordo com o horário)

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 045/CASP/CET/2009  
N.º

部門名稱 Serviço Público:	旅遊學院 Instituto de Formação Turística
首次認可日期 (年/月/日) Data do primeiro reconhecimento:	2008/10/30
本次認可日期 (年/月/日) Reconhecido em:	2009/09/08
附件頁數 (頁碼/總頁數) Página do Anexo (Página No / Total Página)	3 / 3

## 認可範圍 (續)

### Âmbito de reconhecimento (Cont.)

21. 退房手續 - 15 分鐘內完成  
Pagamento da conta e saída (Check-out) - Completa dentro de 15 minutos
22. 客房清潔服務 - 1 小時內完成  
Serviço de limpeza dos quartos - Completa dentro de 1 hora
23. 洗衣服務(一般) - 翌日內送回  
Serviço de lavandaria (Normal) - Regresso no dia seguinte
24. 洗衣服務(加快) - 即日內送回  
Serviço de lavandaria (Rápido) - Regresso no mesmo dia

### XIV. 會展服務

Serviço de eventos

25. 場地報價 (連客房及茶會) - 5 個工作天內完成  
Orçamento do evento (quartos e "coffee break" incluídos - Completa dentro de cinco dias úteis
26. 會議結束後明細賬目之提供 - 10 個工作天內完成  
Emissão de factura detalhada depois do evento - Completa dentro de dez dias úteis

### XV. 餐飲服務

Serviço de Comidas e Bebidas

27. 回覆電子郵件訂座查詢(辦公時間內) - 即日內回覆  
Resposta a reservas via correio electrónico (durante as horas de expediente) - Resposta no mesmo dia
28. 回覆電子郵件訂座查詢(非辦公時間內)- 下一個工作日內回覆  
Resposta a reservas via correio electrónico (depois das horas de expediente) - Resposta no próximo dia útil
29. 為顧客提供免費停車場 - 即時提供  
Provisão do parque de estacionamento gratuito para os clientes - Imediato
30. 完成結帳服務- 8 分鐘內完成  
Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 8 minutos

### XVI. 「旅遊學院之友俱樂部」會籍申請

Pedido de cartão do "Clube dos Amigos do IFT"

31. 於資料齊全後 7 個工作天內完成  
Completa dentro de 7 dias úteis com todas as informações necessaries

### XVII. 旅遊學院參觀服務申請

Pedido de visita ao campus do IFT

32. 3 個工作天內回覆  
Completa dentro de 3 dias úteis

Anexo

附件