



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 026/CASP/CET/2011
N.º

茲證明

Certifica-se que o/a

旅遊學院

Instituto de Formação Turística

實施之服務承諾計劃，本委員會行使經第 69/2010 號
implementou o Programa da Carta de Qualidade e, nos termos da alínea 2) do n.º 3 do

行政長官批示修改的第 69/2007 號行政長官批示
Despacho do Chefe do Executivo n.º 69/2007, alterado pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º

第三款（二）項所賦予之權限作出評審，評審評語為“合格”，
69/2010, foi avaliado por esta Comissão, sendo-lhe atribuída avaliação «favorável» como

特此認可。

o respectivo reconhecimento.

認可之範圍見附件。

Vide o âmbito de reconhecimento em anexo.

有效期至（年/月/日）

2012/8/2

Termo da validade

主席

Presidente

朱偉幹

José Chu

2011/01/31

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 026/CASP/CET/2011
N.º

部門名稱
Serviço Público:

旅遊學院

Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2012/8/2

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

1 / 4

認可範圍

Ambito 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. 學生證申請(補發)

Pedido do cartão de estudante (substituição)

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

IX. 課程報名

Pedido de inscrição

9. 親臨報名: 於資料齊全後 10 分鐘內完成 (輪候時間除外)

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 026/CASP/CET/2011
N.º

部門名稱 Serviço Público:	旅遊學院 Instituto de Formação Turística
有效期至 (年/月/日) Termo da validade	2012/8/2
附件頁數 (頁碼/總頁數) Página do Anexo (Página No / Total Página)	2 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

No balcão de SATA: Completa dentro de 10 minutos após de recepção de todos documentos necessários (excluindo o tempo de enfileiramento)

X. 學生輔導服務

Serviços de conselheiro para estudantes

10. 親臨學生輔導主任辦公室：即時接見 (輪候時間除外)

No escritório de conselheiro para estudantes: Atendimento imediatamente (excluindo o tempo de enfileiramento)

XI. 學歷查詢服務

Enquéritos sobre qualificações académicas

11. 於資料齊全後 3 個工作天內回覆

Resposta dentro de 3 dias úteis após de recepção de todas informações

XII. 學生住宿服務

Pedido de dormitório

12. 首次申請 - 於資料齊全後 3 個工作天內回覆

Inscrição novo - Resposta dentro de 3 dias úteis após de recepção de todas informações

13. 續期申請 - 申請日期截止後計 10 個工作天內以電郵回覆

Renovação - Resposta por e-mail no prazo de 10 dias úteis contados a partir da data limite de apresentação do pedido

XIII. 流通服務

Serviço de Empréstimo de Livros :

14. 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)

15. 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)

16. 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)

17. 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)

XIV. 讀者要求借閱剛到館資料

Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados

18. 2 個工作天內回覆

Resposta dentro de 2 dias úteis

XV. 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

19. 4 個工作天內回覆

Resposta dentro de 4 dias úteis

XVI. 網上預約圖書館會議室

Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca

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 026/CASP/CET/2011
N.º

部門名稱
Serviço Público:

旅遊學院

Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2012/8/2

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

3 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

20. 1 個工作天內回覆
Resposta dentro de 1 dia útil

XVII. 回覆預約圖書館導覽服務

Resposta ao pedido de visita a biblioteca

21. 4 個工作天內回覆
Resposta dentro de 4 dias úteis

XVIII. 住宿服務

Serviço de alojamento

22. 訂房查詢(電話) - 20 分鐘內完成
Informações telefónicas sobre reservas - Completa dentro de 20 minutos
23. 入住登記 - 10 分鐘內完成
Registo (Check-in) - Completa dentro de 10 minutos
24. 禮賓服務 - 10 分鐘內完成
Serviço de portaria - Completa dentro de 10 minutos
25. 預訂康體設施服務 - 10 分鐘內完成
Disponibilização de instalações recreativas - Completa dentro de 10 minutos
26. 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)
27. 退房手續 - 15 分鐘內完成
Pagamento da conta e saída (Check-out) - Completa dentro de 15 minutos
28. 客房清潔服務 - 1 小時內完成
Serviço de limpeza dos quartos - Completa dentro de 1 hora
29. 洗衣服務(一般) - 翌日內送回
Serviço de lavanderia (Normal) - Regresso no dia seguinte
30. 洗衣服務(加快) - 即日內送回
Serviço de lavanderia (Rápido) - Regresso no mesmo dia

XIX. 會展服務

Serviço de eventos

31. 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
32. 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

XX. 餐飲服務

Serviço de Comidas e Bebidas

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 026/CASP/CET/2011
N.º

部門名稱
Serviço Público:

旅遊學院
Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)
Termo da validade

2012/8/2

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

4 / 4

認可範圍

Âmbito de reconhecimento

33. 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
34. 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
35. 為顧客提供免費停車場 - 即時提供
Provisão do parque de estacionamento gratuito para os clientes - Imediato
36. 完成結帳服務- 8 分鐘內完成
Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 8 minutos

XXI. “旅遊學院之友俱樂部” 會籍申請

Pedido de cartão do "Clube dos Amigos do IFT"

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

XXII. 旅遊學院參觀服務申請

Pedido de visita ao campus do IFT

38. 3 個工作天內回覆
Completa dentro de 3 dias úteis

Anexo

附件