



# 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

編號 021/CASP/CET/2015  
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）

2017/04/16

Termo da validade

代主席

*Presidente, Subst.*

高炳坤

*Hou Peng Kuan*

2015/04/17

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

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  
N.º 021/CASP/CET/2015

部門名稱  
Serviço Público:

旅遊學院  
Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)  
Termo da validade

2017/04/16

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

1 / 4

## 認可範圍

### Âmbito de reconhecimento

#### 【對外服務】

#### Serviços prestados ao exterior

#### I. 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

Pedido do cartão de estudante

4. 補發申請於繳費後計 3 個工作天內完成  
Completa dentro de 3 dias úteis após o pagamento(substituição)

#### 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

附件

Anexo



# 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  
N.º 021/CASP/CET/2015

部門名稱  
Serviço Público:

旅遊學院  
Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)  
Termo da validade

2017/04/16

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

#### 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. 3個工作天內回覆  
Resposta dentro de 3 dias úteis

#### XII. 網上預約圖書館會議室

Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca

15. 即日確認  
Confirmação no mesmo dia

#### 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-8分鐘內完成  
Serviço de portaria – Completa dentro de 8 minutos
19. 預訂康體設施服務-8分鐘內完成  
Disponibilização de instalações recreativas – Completa dentro de 8 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)
21. 退房手續-15分鐘內完成  
Pagamento da conta e saída (Check-out) – Completa dentro de 15 minutos

附件

Anexo





# 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  
N.º 021/CASP/CET/2015

部門名稱  
Serviço Público:

旅遊學院  
Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)  
Termo da validade

2017/04/16

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

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. 餐飲服務

Serviço de Comidas e Bebidas

25. 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
26. 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
27. 完成結帳服務 - 8 分鐘內完成  
Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 8 minutos
28. 三個工作天內提供餐單報價  
Apresentação de propostas de menu - Completa dentro de 3 dias úteis

### XV. 會展服務

Serviço de eventos

29. 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
30. 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

### 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 necessárias

### XVII. 旅遊學院參觀服務申請

Pedido de visita ao campus do IFT

32. 接獲申請翌日計 2 個工作天內回覆  
A resposta segue dentro de 2 dias úteis, após recepção do pedido

### XVIII. 課程報名

Pedido de inscrição

33. 親臨報名：於資料齊全後 10 分鐘內完成(輪候時間除外)  
No balcão de SAT: Completa dentro de 10 minutos após de recepção de todos documentos necessários (excluindo o tempo de enfileiramento)

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  
N.º 021/CASP/CET/2015

部門名稱  
Serviço Público:

旅遊學院  
Instituto de Formação Turística

有效期至 (年/月/日)  
Termo da validade

2017/04/16

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

#### XIX. 學生輔導服務

Serviços de conselheiro para estudantes

34. 親臨學生輔導主任辦公室：當日接見

No escritório de conselheiro para estudantes: Recepção no mesmo dia

#### XX. 學歷查詢服務

Enquéritos sobre qualificações académicas

35. 於資料齊全後 3 個工作天內回覆

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

#### XXI. 學生住宿服務

Pedido de dormitório

36. 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

#### XXII. 回覆預約圖書館導覽服務

Resposta ao pedido de visita a biblioteca

37. 4 個工作天內回覆

Resposta dentro de 4 dias útil

#### XXIII. 寄送確認錄取證明書

Lançamento de "carta de admissão acreditada"

38. 註冊日 10 個工作天前寄出

Postado 10 dias úteis antes do dia de inscrição

## 【對內服務】

### Serviços prestados ao interior

#### XXIV. 核實非本地學生就讀狀況

Verificação de estado de inscrição de alunos de origens fora de Macau

39. 於限期前回覆

Resposta antes do prazo

#### XXV. 批改旅行社技術主管筆試

Corrigir o teste escrito para a avaliação de director técnico de agência de viagens

40. 評核後 2 個工作天內確認分數

Confirmar o resultado dentro de 2 dias úteis após a realização do teste

Anexo

附件