



## 旅遊學院

### 2018 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
			2016		2017		2018	
<b>技術暨學術輔助部</b>								
1	證明書申請	繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取	93%	98.9%	93%	97%	93%	97%
2	成績表申請	繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取	93%	100%	93%	98%	93%	99%
3	儲物櫃申請	繳費後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天後可使用	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	學生證申請	補發申請於繳費後計 3 個工作天內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	課程學習大綱申請	補發申請於繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	學生考試成績查核申請	批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
7	休學申請	批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
8	復學申請	批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
9	課程報名(親臨)	親臨報名:於資料齊全後 10 分鐘內完成(輪候時間除外)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
10	學生輔導服務(親臨)	親臨學生輔導主任辦公室:當日接見(輪候時間除外)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11	學歷查詢服務	於資料齊全後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天內回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
12	寄送“確認錄取證明書”	註冊日 10 個工作天前寄出	98%	100%	98%	100%	98%	100%
13	核實非本地學生就讀狀況	於限期前回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
<b>圖書館</b>								
1	借書	4 分鐘內完成(輪候時間除外)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
2	還書	4 分鐘內完成(輪候時間除外)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	續借	4 分鐘內完成(輪候時間除外)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	預約書	4 分鐘內完成(輪候時間除外)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
5	讀者要求借閱剛到	2 個工作天內回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%

获以下认证:  
Certificado pela:

Certified by:



澳門望厦山  
电话: (853) 2856 1252  
传真: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo

Colina de Mong-Há, Macau  
Tel: (853) 2856 1252  
Fax: (853) 2851 9058  
www.ift.edu.mo



序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2016		2017		2018	
	館圖書資料							
6	以信函或電郵回覆 圖書館一般資料	3 個工作天內回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
7	網上預約圖書館 會議室	即日確認	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	回覆預約圖書館 導覽服務	4 個工作天內回覆	95%	100%	95%	--*	95%	100%
<b>望廈迎賓館</b>								
1	訂房查詢(電話)	20 分鐘內完成	99%	100%	99%	100%	99%	--*
2	入住登記	10 分鐘內完成	100%	100%	100%	100%	100%	--*
3	禮賓服務	8 分鐘內完成	95%	100%	95%	100%	95%	--*
4	預訂康體設施服務	8 分鐘內完成	95%	100%	95%	100%	95%	--*
5	穿梭巴士服務	準時(按時間表)	99%	100%	99%	100%	99%	--*
6	退房手續	15 分鐘內完成	99%	100%	99%	100%	99%	--*
7	客房清潔服務	1 小時內完成	100%	100%	100%	100%	100%	--*
8	洗衣服務(一般)	翌日內送回	99%	100%	99%	100%	99%	--*
9	洗衣服務(加快)	即日內送回	99%	100%	99%	100%	99%	--*
10	場地報價 (連客房及茶會)	5 個工作天內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	會議結束後明細 帳目之提供	10 個工作天內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	學生住宿續期申請	申請日期截止後計 10 個工作 天內以電郵回覆	95%	100%	95%	100%	95%	100%
<b>教學餐廳</b>								
1	回覆電子郵件訂座 查詢 (辦公時間內)	即日內回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	回覆電子郵件訂座 查詢 (非辦公時 間)	下一個工作日內回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	完成結帳服務	8 分鐘內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	提供餐單報價	3 個工作日內回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>公關部</b>								
1	"旅遊學院之友 俱樂部"會籍申請	資料齊全後 7 個工作天 內完成	97%	97.9%	97%	100%	97%	97.9%
2	旅遊學院參觀服務 申請	接獲申請翌日計 2 個工作天 內回覆	97%	100%	97%	100%	97%	100%
<b>旅業及酒店業學校</b>								
1	批改旅行社技術主 管筆試 <sup>2</sup>	評核後 2 個工作天內確認分數	95%	100%	95%	100%	95%	100%

\*未有接獲服務申請

總結 2018 年結果，所有承諾服務的執行情況理想，且其中 95% 的項目之實際執行率更為 100%。