



旅游学院

2018 服务质量指标的履行情况

序	服务项目	服务质量指标	预设 达标率	实际 达标率	预设 达标率	实际 达标率	预设 达标率	实际 达标率
			2016		2017		2018	
技术暨学术辅助部								
1	证明书申请	缴费后紧接的下一个工作天起计 3 个工作天后可领取	93%	98.9%	93%	97%	93%	97%
2	成绩表申请	缴费后紧接的下一个工作天起计 3 个工作天后可领取	93%	100%	93%	98%	93%	99%
3	储物柜申请	缴费后紧接的下一个工作天起计 2 个工作天后可使用	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	学生证申请	补发申请于缴费后计 3 个工作天内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	课程学习大纲申请	补发申请于缴费后紧接的下一个工作天起计 3 个工作天后可领取	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	学生考试成绩查核申请	批核后紧接的下一个工作天起计 2 个工作天内回复	98%	100%	98%	100%	98%	100%
7	休学申请	批核后紧接的下一个工作天起计 2 个工作天内回复	98%	100%	98%	100%	98%	100%
8	复学申请	批核后紧接的下一个工作天起计 2 个工作天内回复	98%	100%	98%	100%	98%	100%
9	课程报名(亲临)	亲临报名:于资料齐全后 10 分钟内完成(轮候时间除外)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
10	学生辅导服务(亲临)	亲临学生辅导主任办公室:当日接见(轮候时间除外)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11	学历查询服务	于资料齐全后紧接的下一个工作天起计 3 个工作天内回复	95%	100%	95%	100%	95%	100%
12	寄送“确认录取证明书”	注册日 10 个工作天前寄出	98%	100%	98%	100%	98%	100%
13	核实非本地学生就读状况	于限期前回复	98%	100%	98%	100%	98%	100%
图书馆								
1	借书	4 分钟内完成(轮候时间除外)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
2	还书	4 分钟内完成(轮候时间除外)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	续借	4 分钟内完成(轮候时间除外)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

获以下认证:
Certificado pela:

Certified by:



澳门望厦山
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	服务项目	服务质量指标	预设 达标率	实际 达标率	预设 达标率	实际 达标率	预设 达标率	实际 达标率
			2016		2017		2018	
		外)						
4	预约书	4 分钟内完成(轮候时间除外)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
5	读者要求借阅刚到馆图书资料	2 个工作日内回复	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	以信函或电邮回复图书馆一般资料	3 个工作日内回复	95%	100%	95%	100%	95%	100%
7	网上预约图书馆会议室	即日确认	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	回复预约图书馆导览服务	4 个工作日内回复	95%	100%	95%	--*	95%	100%
望厦迎宾馆								
1	订房查询(电话)	20 分钟内完成	99%	100%	99%	100%	99%	--*
2	入住登记	10 分钟内完成	100%	100%	100%	100%	100%	--*
3	礼宾服务	8 分钟内完成	95%	100%	95%	100%	95%	--*
4	预订康体设施服务	8 分钟内完成	95%	100%	95%	100%	95%	--*
5	穿梭巴士服务	准时(按时间表)	99%	100%	99%	100%	99%	--*
6	退房手续	15 分钟内完成	99%	100%	99%	100%	99%	--*
7	客房清洁服务	1 小时内完成	100%	100%	100%	100%	100%	--*
8	洗衣服务(一般)	翌日内送回	99%	100%	99%	100%	99%	--*
9	洗衣服务(加快)	即日内送回	99%	100%	99%	100%	99%	--*
10	场地报价(连客房及茶会)	5 个工作日内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	会议结束后明细账目之提供	10 个工作日内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	学生住宿续期申请	申请日期截止后计 10 个工作日内以电邮回复	95%	100%	95%	100%	95%	100%
教学餐厅								
1	回复电子邮件订座查询(办公时间内)	即日内回复	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	回复电子邮件订座查询(非办公时间)	下一个工作日内回复	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	完成结账服务	8 分钟内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	提供餐单报价	3 个工作日内回复	100%	100%	100%	100%	100%	100%
公关部								
1	"旅游学院之友俱乐部"会籍申请	资料齐全后 7 个工作日内完成	97%	97.9%	97%	100%	97%	97.9%
2	旅游学院参观服务申请	接获申请翌日计 2 个工作日内回复	97%	100%	97%	100%	97%	100%
旅业及酒店业学校								
1	批改旅行社技术主管笔试 ²	评核后 2 个工作日内确认分数	95%	100%	95%	100%	95%	100%



*未有接获服务申请

总结 2018 年结果,所有承诺服务的执行情况理想,且其中 95% 的项目之实际执行率更为 100%。