



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 004/CASP/CET/2009
N.º

茲證明

Certifica-se que

旅遊學院

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）

Data do presente reconhecimento

2008/10/30

有效期至（年/月/日）

Termo da validade

2010/11/13

主席

O 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 004/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:

2008/10/30

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 3 個工作天內回覆

Resposta dentro de 3 dias úteis após de aprovação

VII. 休學申請

Pedido de adiamento no curso

7. 批核後計 3 個工作天內回覆

Resposta dentro de 3 dias úteis após de aprovação

VIII. 復學申請

Pedido de readmissão no curso

8. 批核後計 3 個工作天內回覆

Resposta dentro de 3 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 004/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:	2008/10/30
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 - 5 分鐘內完成
Requisição de livros - completa dentro de 5 minutos
10. 還書 - 5 分鐘內完成
Devolução de livros requisitados - completa dentro de 5 minutos
11. 續借 - 5 分鐘內完成
Renovação da requisição de livros - completa dentro de 5 minutos
12. 預約書 - 5 分鐘內完成
Pedido de livros para requisição - completa dentro de 5 minutos

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. 5 個工作天內回覆
Resposta dentro de 5 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 - 15 分鐘內完成
Serviço de portaria - Completa dentro de 15 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 004/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:	2008/10/30
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 - 20 分鐘內完成
Pagamento da conta e saída (Check-out) - Completa dentro de 20 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. 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. 為顧客提供免費停車場 - 即時提供
Provisão do parque de estacionamento gratuito para os clientes - Imediato
28. 完成結帳服務- 十分鐘內完成
Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 10 minutos

Anexo

附件