



# 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 014/CASP/CET/2017  
N.º

茲證明

*Certifica-se que c/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。

*a respectivo reconhecimento.*

認可之範圍見附件。

*Vide o âmbito de reconhecimento em anexo.*

有效期至（年/月/日）  
Termo da validade

2019/07/12

主席

*O Presidente*

嚴肇基

嚴肇基

*Im Sio Kei*

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 014/CASP/CET/2017  
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

2019/07/12

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 (IFT-1721)

Pedido de certificado

1. 繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取  
Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

#### II. 成績表申請 (IFT-1722)

Relatório académico

2. 繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取  
Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

#### III. 儲物櫃申請 (旅遊學院) (IFT-1723)

Pedido de cacifo (Instituto de Formação Turística)

3. 繳費後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天後可使用  
Pronto para entrega após o 2º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

#### IV. 學生證申請 (IFT-1724)

Pedido do cartão de estudante

4. 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  
Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

#### V. 課程學習大綱申請 (IFT-1725)

Pedido de informação sobre o curso

5. 繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取  
Pronto para entrega após o 3º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

#### VI. 學生考試成績查核申請 (IFT-1726)

Pedido de verificação dos resultados do exame (revisão de provas)

6. 批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido.

#### VII. 休學申請 (IFT-1727)

Pedido de adiamento no curso

7. 批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido.

#### VIII. 復學申請 (IFT-1728)

Pedido de readmissão no curso

8. 批核後緊接的下一個工作天起計 2 個工作天內回覆  
Resposta dentro de 2 dias úteis após o dia de aprovação do pedido.

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 014/CASP/CET/2017  
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

2019/07/12

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. 課程報名 (旅遊學院) (IFT-1729)

Pedido de inscrição (Instituto de Formação Turística)

9. 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 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 (IFT-1730)

Serviços de conselheiro para estudantes

10. 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

#### XI. 學歷查詢服務 (旅遊學院) (IFT-1731)

Enquéritos sobre qualificações académicas (Instituto de Formação Turística)

11. 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

Resposta dentro de 3 dias úteis após o dia de recepção do pedido.

#### XII. 學生住宿服務 (旅遊學院) (IFT-1732)

Pedido de dormitório (Instituto de Formação Turística)

12. 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 (旅遊學院) (IFT-1733)

Serviço de Empréstimo de Livros (Instituto de Formação Turística)

13. 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)

14. 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)

15. 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)

16. 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 (旅遊學院) (IFT-1734)

Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados (Instituto de Formação Turística)

17. 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 (旅遊學院) (IFT-1735)

Resposta a perguntas sobre a biblioteca em geral, enviadas por e-mail ou carta (Instituto de Formação Turística)

18. 3 個工作天內回覆

Resposta dentro de 3 dias úteis

#### XVI. 網上預約圖書館會議室 (旅遊學院) (IFT-1736)

Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca (Instituto de Formação Turística)

19. 即日確認

Confirmação no mesmo dia

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 014/CASP/CET/2017  
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

2019/07/12

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

#### XVII. 回覆預約圖書館導覽服務 (旅遊學院) (IFT-1737)

Resposta ao pedido de visita a biblioteca (Instituto de Formação Turística)

20. 4 個工作天內回覆

Resposta dentro de 4 dias útil

#### XVIII. 住宿服務 (IFT-1738)

Serviço de alojamento

21. 訂房查詢(電話) - 20 分鐘內完成

Informações telefónicas sobre reservas - Completa dentro de 20 minutos

22. 入住登記 - 10 分鐘內完成

Registo (Check-in) - Completa dentro de 10 minutos

23. 禮賓服務 - 8 分鐘內完成

Serviço de portaria - Completa dentro de 8 minutos

24. 預訂康體設施服務 - 8 分鐘內完成

Disponibilização de instalações recreativas - Completa dentro de 8 minutos

25. 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)

26. 退房手續 - 15 分鐘內完成

Pagamento da conta e saída (Check-out) - Completa dentro de 15 minutos

27. 客房清潔服務 - 1 小時內完成

Serviço de limpeza dos quartos - Completa dentro de 1 hora

28. 洗衣服務(一般) - 翌日內送回

Serviço de lavanderia (Normal) - Regresso no dia seguinte

29. 洗衣服務(加快) - 即日內送回

Serviço de lavanderia (Rápido) - Regresso no mesmo dia

#### XIX. 會展服務 (IFT-1739)

Serviço de eventos

30. 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

31. 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 (IFT-1740)

Serviço de Comidas e Bebidas

32. 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

33. 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

34. 完成結帳服務 - 8 分鐘內完成

Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 8 minutos

35. 三個工作天內提供餐單報價

Apresentação de propostas de menu - Completa dentro de 3 dias úteis

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 014/CASP/CET/2017  
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: **2019/07/12**

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

#### XXI. “旅遊學院之友俱樂部”會籍申請 (IFT-1741)

Pedido de cartão do "Clube dos Amigos do IFT"

36. 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 (IFT-1742)

Pedido de visita ao campus do IFT

37. 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

#### XXIII. 寄送確認錄取證明書 (IFT-1743)

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 (IFT-1744)

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 (IFT-1745)

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

附件

Anexo