



澳門旅遊大學

2024 服務承諾

服務質量指標執行率報告

序	服務項目	服務質量指標	预设	实际	预设	实际	预设	实际
			达标率	达标率	达标率	达标率	达标率	达标率
			2022		2023		2024	
教務部								
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%	98.6%	93%	99.8%	93%	99.8%
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%	98.7%	93%	99.7%	93%	100%
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%
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	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%
10	课程报名(亲临)	亲临报名:于数据齐全后 10 分钟内完成(轮候时间除外)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11	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%
12	核实非本地学生就读状况	于限期前回复	98%	100%	98%	100%	98%	98.9%
13	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%



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
			2022		2023		2024	
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%
4	预约书	4 分钟内完成(轮候时间除外)	98%	--*	98%	--*	98%	--*
5	读者要求借阅刚到馆图书数据	2 个工作日内回复	100%	--*	100%	--*	100%	--*
6	以信函或电邮回复图书馆一般数据	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%	--*	95%	--*	95%	--*
住宿实习处								
1	订房查询(电话)	20 分钟内完成	99%	100%	99%	100%	99%	100%
2	入住登记	10 分钟内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	礼宾服务	8 分钟内完成	95%	100%	95%	100%	95%	100%
4	预订康体设施服务	8 分钟内完成	95%	--*	95%	--*	95%	--*
5	穿梭巴士服务	准时(按时间表)	99%	--*	99%	--*	99%	--*
6	退房手续	15 分钟内完成	99%	100%	99%	100%	99%	100%
7	客房清洁服务	1 小时内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	洗衣服务(一般)	翌日内送回	99%	100%	99%	100%	99%	100%
9	洗衣服务(加快)	即日内送回	99%	--*	99%	--*	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%	--*
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%
餐饮实习处								
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	回复网上订座系统	即日内确认	100%	100%	100%	100%	100%	100%



4	完成结账服务	8 分钟内完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	提供餐单报价	3 个工作日内回复	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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
			2022		2023		2024	
公关范畴								
1	澳门旅游大学参观 服务申请	接获申请翌日计 2 个工作天 内回复	97%	100%	97%	100%	97%	100%

*未有接获服务申请

总结 2024 年结果，承诺服务的执行情况仍理想，其中 95% 的项目之实际执行率更为 100%。

-完-