



## 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	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
			2022		2023		2024	
<b>教務部</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%	98.6%	93%	99.8%	93%	99.8%
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%	98.7%	93%	99.7%	93%	100%
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%
5	課程學習大綱申請	繳費後緊接的下一個工作天起計 3 個工作天後可領取	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	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%
10	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%
11	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%
12	核實非本地學生就讀狀況	於限期前回覆	98%	100%	98%	100%	98%	98.9%
13	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%



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
			2022		2023		2024	
<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%	--*	98%	--*	98%	--*
5	讀者要求借閱剛到館圖書資料	2 個工作天內回復	100%	--*	100%	--*	100%	--*
7	以信函或電郵回復圖書館一般資料	3 個工作天內回復	95%	100%	95%	100%	95%	100%
8	網上預約圖書館會議室	即日確認	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	回復預約圖書館導覽服務	4 個工作天內回復	95%	--*	95%	--*	95%	--*
<b>住宿實習處</b>								
1	訂房查詢(電話)	20 分鐘內完成	99%	100%	99%	100%	99%	100%
2	入住登記	10 分鐘內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	禮賓服務	8 分鐘內完成	95%	100%	95%	100%	95%	100%
4	預訂康體設施服務	8 分鐘內完成	95%	--*	95%	--*	95%	--*
5	穿梭巴士服務	準時(按時間表)	99%	--*	99%	--*	99%	--*
6	退房手續	15 分鐘內完成	99%	100%	99%	100%	99%	100%
7	客房清潔服務	1 小時內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	洗衣服務(一般)	翌日內送回	99%	100%	99%	100%	99%	100%
9	洗衣服務(加快)	即日內送回	99%	--*	99%	--*	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%	--*
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>餐飲實習處</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	回覆網上訂座系統	即日內確認	100%	100%	100%	100%	100%	100%



4	完成結帳服務	8 分鐘內完成	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	提供餐單報價	3 個工作日內回覆	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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
			2022		2023		2024	
<b>公關範疇</b>								
1	澳門旅遊大學參觀 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%

\*未有接獲服務申請

總結 2024 年結果，承諾服務的執行情況仍理想，其中 95% 的項目之實際執行率更為 100%。

-完-