



澳門旅遊學院  
2022 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
			達成率	達成率	達成率	達成率	達成率	達成率
			2020		2021		2022	
<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%	99%	93%	99.9%	93%	98.6%
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%	93%	100%	93%	98.7%
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%	94%	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%	98.5%	100%	100%
5	課程學習大綱申請	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%
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 個工作天內回復	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 個工作天內回復	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 個工作天內回復	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 個工作天內回復	95%	100%	95%	100%	95%	100%
10	課程報名(親臨)	親臨報名:於數據齊全後 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	於限期前回復	98%	100%	98%	100%	98%	100%
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
			2020		2021		2022	
<b>图书馆</b>								
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%	--*
<b>教学酒店</b>								
1	订房查询(电话)	20 分钟内完成	99%	--*	99%	100%	99%	100%
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%	--*	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%	--*	99%	100%	99%	100%
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%	--*	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%	--*	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%
<b>教学餐厅</b>								
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	网上订座系统-即日内确认	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
			2020		2021		2022	
<b>公关范畴</b>								
1	澳门旅游学院参观 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 2022 年结果，承诺服务的执行情况仍理想，其中 94.9% 的项目之实际执行率更为 100%。

-完-