澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

茲證明
Certifica-se que o/a

澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

完成《公共服務及組織績效評審制度》之評審，茲認可附件之範圍。
foi concluída a avaliação do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, reconhece o âmbito mencionado no correspondente anexo.

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

主席
O Presidente

Chuan PANG
Assinatura digital
2023.09.29 09:45:24 +0800

龐川
Pang Chuan

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.

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 1 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

【對外服務】
Serviços prestados ao exterior

I. 證明書申請
Pedido de certificado

1 **申請**
Pedido

(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 3 º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

II. 成績表申請
Relatório académico

2 **申請**
Pedido

(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 3 º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

III. 儲物櫃申請（澳門旅遊學院）
Pedido de cacifo (Macao Instituto de Formação Turística)

3 **申請**
Pedido

(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 2 º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

IV. 學生證申請
Pedido do cartão de estudante

4 **申請**
Pedido

(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 3 º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

V. 課程學習大綱申請
Pedido de informação sobre o curso

5 **申請**
Pedido

(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 3 º dia útil a partir do dia de pagamento da inscrição.

VI. 學生考試成績查核申請
Pedido de verificação dos resultados do exame (revisão de provas)

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 2 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

6 **申請**
Pedido

(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
Pedido de adiamento no curso

7 **申請**
Pedido

(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
Pedido de readmissão no curso

8 **申請**
Pedido

(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.

IX. 課程報名（澳門旅遊學院）
Pedido de inscrição (Macao Instituto de Formação Turística)

9 **申請**
Pedido

(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
Serviços de conselheiro para estudantes

10 **申請**
Pedido

(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（澳門旅遊學院）
Enquéritos sobre qualificações académicas (Macao Instituto de Formação Turística)

11 **申請**
Pedido

(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.

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 3 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

XII. 學生住宿服務（澳門旅遊學院）
Pedido de dormitório (Macao Instituto de Formação Turística)

12 **續期申請**
Renovação

(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（澳門旅遊學院）
Serviço de Empréstimo de Livros (Macao Instituto de Formação Turística)

13 **申請**
Pedido

(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（澳門旅遊學院）
Pedidos específicos para requisição de livros recém chegados (Macao Instituto de Formação Turística)

14 **申請**
Pedido

(17) 2 個工作天內回覆
Será respondido dentro de 2 dias úteis

XV. 以信函或電郵回覆圖書館一般資料（澳門旅遊學院）
Resposta a perguntas sobre a biblioteca em geral, enviadas por e-mail ou carta (Instituto de Formação Turística)

15 **申請**
Pedido

(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（澳門旅遊學院）
Confirmação de reserva da sala de reuniões da biblioteca (Macao Instituto de Formação Turística)

16 **申請**
Pedido

(19) 即日確認

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 4 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

Confirmação no mesmo dia

XVII. 回覆預約圖書館導覽服務（澳門旅遊學院）
Resposta ao pedido de visita a biblioteca (Macao Instituto de Formação Turística)

17 **申請**
Pedido

(20) 4 個工作天內回覆
Resposta dentro de 4 dias útil

XVIII. 住宿服務
Serviço de alojamento

18 **申請**
Pedido

(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 lavandaria (Normal) – Regresso no dia seguinte

(29) 洗衣服務(加快) – 即日內送回
Serviço de lavandaria (Rápido) – Regresso no mesmo dia

XIX. 會展服務
Serviço de eventos

19 **申請**
Pedido

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 5 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

(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" incluidos) - 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
Serviço de Comidas e Bebidas

20 **申請（教學酒店餐廳）**
Pedido (Restaurante da Restaurante-Escola)

(32) 完成結帳服務–8 分鐘內完成
Completa dos procedimentos de pagamento da conta - Completa dentro de 8 minutos

21 **申請（教學餐廳）**
Pedido (Restaurante Educacional)

(33) 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 electronico (durante as horas de expediente) - Resposta no mesmo dia

(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) 3 個工作天內提供餐單報價
Apresentação de propostas de menu-Completa dentro de 3 dias úteis

(36) 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 electronico (depois das horas de expediente) - Resposta no próximo dia útil

(37) 網上訂座系統-即日內確認
Sistema de reservas online -Resposta no mesmo dia

XXI. 澳門旅遊學院參觀服務申請
Pedido de visita ao campus do IFTM

22 **申請**
Pedido

(38) 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

XXII. 寄送確認錄取證明書
Lançamento de "carta de admissão acreditada

23 **申請**
Pedido

(39) 註冊日 10 個工作天前寄出
Postado 10 dias úteis antes do dia de inscrição

澳門特別行政區政府
公共服務及組織績效評審制度
Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM

認可證明書
CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

編號 N.º 039/CASPDO/CET/2023

部門名稱
Serviço Público: 澳門旅遊學院
Instituto de Formação Turística de Macau

有效期至（年/月/日）
Termo da validade 2025/09/30

附件頁數（頁碼/總頁數）
Página do Anexo (Página No / Total Página) 6 /6

認可範圍
Âmbito de reconhecimento

【對內服務】
Serviços prestados ao interior

XXIII. 核實非本地學生就讀狀況
Verificação de estado de inscrição de alunos de origens fora de Macau

24 **核實非本地學生就讀狀況**
Verificação de estado de inscrição de alunos de origens fora de Macau

(40) 於限期前回覆
Resposta antes do prazo