



澳門特區政府旅遊局
服務承諾執行情況
(2013 年第 2 季度)



2013



澳門特別行政區政府旅遊局
服務承諾執行情況
《二零一三年第二季》

相關部門	服務項目	完成個案	承諾時間	承諾達標率	實際達標率
公共關係處	旅遊諮詢處 (旅遊諮詢)	289,576	10 分鐘	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (書面/圖文傳真/ 電子郵件)	56	10 個工作天 (回覆)	90%	100%
	接受旅客的建議 或投訴 (親臨)	19	即時接待	90%	100%
	接受旅客的建議 或投訴 (電話)	20	即時接待	90%	100%
研究計劃處	一般旅遊統計查詢 (書面)	4	3 個工作天	90%	100%
	一般旅遊統計查詢 (親臨、電話)	---	即時	90%	---
	特別旅遊統計查詢 (書面)	---	5 個工作天	90%	---
	特別旅遊統計查詢 (親臨、電話)	---	即時	90%	---
設施管理處	里斯大廈 地下展覽廳 (場地租借)	1	5 個工作天	90%	100%
	旅遊活動中心 會議/展覽場地 (場地租借)	15	3 個工作天	95%	100%
	大賽車博物館 (參觀)	14	3 分鐘	95%	100%
	葡萄酒博物館 (參觀)	14	3 分鐘	95%	100%

執照及監察廳

服務對象	服務項目	完成個案	承諾時間	承諾達標率	實際達標率
酒店/公寓	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	---	25 個工作天	85%	---
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	---	25 個工作天	85%	---
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	---	15 個工作天	85%	---
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	---	15 個工作天	100%	---
餐廳	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	2	25 個工作天	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	1	25 個工作天	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	---	15 個工作天	85%	---
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	6	15 個工作天	100%	100%

執照及監察廳					
服務對象	服務項目	完成個案	承諾時間	承諾達標率	實際達標率
舞廳	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	---	25 個工作天	85%	---
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	1	25 個工作天	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	---	15 個工作天	85%	---
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公告費用餘款	---	15 個工作天	100%	---
酒吧	批核首次設立場所的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	1	25 個工作天	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
	批核更改設施的申請計劃，並將有關結果以公函形式通知利害關係人	1	25 個工作天	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	---	15 個工作天	85%	---
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公告費用餘款	3	15 個工作天	100%	100%
《蒸汽浴及按摩》 行政准照	批核牌照續期申請，並印發新牌照	9	15 個工作天	85%	100%
《健康俱樂部》 行政准照	批核牌照續期申請，並印發新牌照	3	15 個工作天	85%	100%
《卡拉 OK》 行政准照	批核牌照續期申請，並印發新牌照	13	15 個工作天	85%	92.3%

執照及監察廳

服務對象	服務項目	完成個案	承諾時間	承諾達標率	實際達標率
旅行社	審批技術主管	14	15 個工作天	95%	100%
	查驗設施	8	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請， 並印發新牌照	56	15 個工作天	85%	100%
	退回因發出新牌照而 產生的刊登特區政府 公報費用餘款	3	15 個工作天	100%	100%
導遊	首次申請工作證	29	25 個工作天	95%	100%
	工作證有效期內申請 續期	70	25 個工作天	95%	100%
	更新工作證語言資料	6	25 個工作天	95%	100%
見習導遊 工作證	首次申請工作證	---	25 個工作天	95%	---
	工作證有效期內申請 續期	---	25 個工作天	95%	---
	更新工作證語言資料	---	25 個工作天	95%	---
旅遊接送員 工作證	首次申請工作證	---	25 個工作天	95%	---
	工作證有效期內申請 續期	---	25 個工作天	95%	---
	更新工作證語言資料	---	25 個工作天	95%	---