



# 澳門特區政府旅遊局 服務承諾執行情況





## 澳門特別行政區政府旅遊局 服務承諾執行情況 二零一零年第三季

部門/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
產品暨特別計劃廳	澳門商務旅遊中心 地下畫廊 (場地租借)	5	5 個工作天	90%	100%
行政暨財政處	一般查詢 (書面)	455	5 個工作天	95%	100%
	一般查詢 (親臨)	1,761	即時	90%	100%
	對本局之投訴 或建議	99	14 個工作天	90%	100%
公共關係處	旅遊詢問處 (旅遊諮詢)	329,984	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)	88	10 個工作天 (回覆)	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (親臨)	14	即時接待 (10 個工作天 回覆)	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (電話)	28	即時接待 (3 個工作天回 覆)	90%	100%
旅遊活動中心	會議/展覽場地 (場地租借)	6	3 個工作天	95%	100%
	大賽車博物館 (參觀)	15	3 分鐘	95%	100%
	葡萄酒博物館 (參觀)	16	3 分鐘	95%	100%
發出執照暨稽 查廳/酒店	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	1	14 個工作天	85%	100%

發出執照暨稽 查廳/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	5	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	5	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	-----	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%	-----
發出執照暨稽 查廳/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	-----	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%	-----
發出執照暨稽 查廳/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	-----	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	2	25 個工作天	85%	50*
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	2	14 個工作天	85%	100%
發出執照暨稽 查廳/旅行社	審批技術主管	2	15 個工作天	85%	100%
	查驗設施	5	14 個工作天	85%	100%
發出執照暨稽 查廳/導遊	首次申請工作證	72	25 個工作天	85%	100%
	工作證有效期內申請續期	88	25 個工作天	85%	100%
	更新工作證語言資料	3	25 個工作天	85%	100%

\* 部門在同一時期所需處理的個案數量增加