



# 澳門特區政府旅遊局

## 服務承諾執行情況



2011



## 澳門特別行政區政府旅遊局 服務承諾執行情況 二零一一年第三季

| 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<br>地下畫廊<br>(場地租借)           | 3       | 5 個工作天                  | 90%   | 100%  |
|           | 旅遊文化活動中心<br>(場地租借)                   | 2       | 5 個工作天                  | 90%   | 100%  |
| 研究暨計劃廳*   | 一般旅遊統計查詢<br>(書面)                     | 7       | 3 個工作天                  | 90%   | 100%  |
|           | 一般旅遊統計查詢<br>(親臨)                     | ---     | 即時                      | 90%   | ---   |
|           | 一般旅遊統計查詢<br>(電話)                     | ---     | 即時                      | 90%   | ---   |
|           | 特別旅遊統計查詢<br>(書面)                     | ---     | 5 個工作天                  | 90%   | ---   |
|           | 特別旅遊統計查詢<br>(親臨)                     | ---     | 即時                      | 90%   | ---   |
|           | 特別旅遊統計查詢<br>(電話)                     | ---     | 即時                      | 90%   | ---   |
| 公共關係處     | 旅遊詢問處<br>(旅遊諮詢)                      | 346,179 | 10 分鐘                   | 90%   | 100%  |
|           | 接受旅客的建議或<br>投訴<br>(書面/圖文傳真/電<br>子郵件) | 81      | 10 個工作天<br>(回覆)         | 90%   | 100%  |
|           | 接受旅客的建議或<br>投訴<br>(親臨)               | 38      | 即時接待<br>(10 個工作天<br>回覆) | 90%   | 100%  |
|           | 接受旅客的建議或<br>投訴<br>(電話)               | 42      | 即時接待<br>(3 個工作天回<br>覆)  | 90%   | 100%  |
| 旅遊活動中心*   | 會議/展覽場地<br>(場地租借)                    | 6       | 3 個工作天                  | 95%   | 100%  |
|           | 大賽車博物館<br>(參觀)                       | 12      | 3 分鐘                    | 95%   | 100%  |
|           | 葡萄酒博物館<br>(參觀)                       | 15      | 3 分鐘                    | 95%   | 100%  |

|                  |                                  |     |         |     |         |
|------------------|----------------------------------|-----|---------|-----|---------|
| 發出執照暨稽<br>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               | 3   | 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% | ---     |
| 發出執照暨稽<br>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 | 8   | 25 個工作天 | 85% | 62.5%** |
|                  | 就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查               | 9   | 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<br>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 | 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               | --- | 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<br>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 | 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               | 2   | 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                 | 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      | 3   | 15 個工作天 | 95% | 100% |
|               | 查驗設施        | 4   | 14 個工作天 | 85% | 100% |
| 發出執照暨稽查廳*/導遊  | 首次申請工作證     | 64  | 25 個工作天 | 95% | 100% |
|               | 工作證有效期內申請續期 | 129 | 25 個工作天 | 95% | 100% |
|               | 更新工作證語言資料   | 2   | 25 個工作天 | 95% | 100% |

\* 由於「第 18/2011 號行政法規」(旅遊局的組織及運作)於 2011 年 7 月 19 日正式生效，相關部門之更改如下：

產品暨特別計劃廳 → 設施管理處

研究暨計劃廳 → 研究計劃處

旅遊活動中心 → 設施管理處

發出執照暨稽查廳 → 執照及監察廳

\*\* 部門在同一時期所需處理的個案數量增加及個案之複雜度增加