

2017年第四季服務承諾執行情況

序	相關部門	服務對象	序	服務項目	完成個案	承諾時間 (日/分鐘)	執行情況百 分比	承諾達標率	未符合標準的原因
1	公共關係處		1	旅遊諮詢(旅客詢問處)	280392	10分鐘	100%	90%	
2	公共關係處		2	接受旅客的建議或投訴 (書面:傳真、電郵)	94	10個工作天	80.86%	90%	人手不足
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	20	15分鐘	100%	90%	
	公共關係處		4	接受旅客的建議或投訴 (電話:總機 28315566 - 辦公時間)	14	90秒	100%	90%	
	公共關係處		5	接受旅客的建議或投訴 (電話:總機 28315566 - 非辦公時間)	3	2個工作天	100%	90%	
3	研究計劃處		6	一般旅遊統計資料查詢 (書面:傳真、電郵)	4	3個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		7	一般旅遊統計資料查詢(親臨)	0	1個工作天	—	90%	
	研究計劃處		8	一般旅遊統計資料查詢(電話)	2	1個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		8	特別旅遊統計資料 (書面:傳真、電郵)	0	5個工作天	—	90%	
	研究計劃處		9	特別旅遊統計資料(親臨)	0	2個工作天	—	90%	
4	設施管理處		10	特別旅遊統計資料(電話)	0	2個工作天	—	90%	
	設施管理處		10	利斯大廈地下展覽廳場地租借	9	5個工作天	100%	90%	
5	設施管理處		11	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	0	3個工作天	—	95%	**相關服務於 2017年7月1日暫停
	設施管理處		12	大賽車博物館(參觀)	0	3分鐘	—	95%	
6	設施管理處		13	葡萄酒博物館(參觀)	0	3分鐘	—	95%	
	旅遊產品處		14	審批旅遊業界之資助申請	124	15個工作天	91%	85%	
7	執照及監察處	酒店/公寓牌照	15	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	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	16	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	4	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	17	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	7	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	18	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	6	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	19	批核牌照續期申請,並印發新牌照	111	15個工作天	100%	85%	
8	執照及監察處	酒店/公寓牌照	20	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	2	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察處	餐廳牌照	21	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	7	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	22	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	8	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	23	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	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	24	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	2	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	25	批核牌照續期申請,並印發新牌照	406	15個工作天	100%	85%	
9	執照及監察處	餐廳牌照	26	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	13	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察處	舞廳牌照	27	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	0	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	28	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	0	14個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	29	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	0	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	30	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	0	14個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	31	批核牌照續期申請,並印發新牌照	14	15個工作天	100%	85%	
10	執照及監察處	舞廳牌照	32	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	0	15個工作天	—	100%	
	執照及監察處	酒吧牌照	33	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	0	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	34	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	2	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	35	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	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	36	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	3	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	37	批核牌照續期申請,並印發新牌照	147	15個工作天	100%	85%	
11	執照及監察處	酒吧牌照	38	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	1	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察處	蒸汽浴及按摩場所 行政准照	39	批核牌照續期申請,並印發新牌照	12	15個工作天	100%	85%	
12	執照及監察處	健康俱樂部 行政准照	40	批核牌照續期申請,並印發新牌照	6	15個工作天	100%	85%	
13	執照及監察處	卡拉OK 行政准照	41	批核牌照續期申請,並印發新牌照	13	15個工作天	100%	85%	
14	執照及監察處	旅行社准照	42	審批技術主管	5	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察處	旅行社准照	43	查驗設施	5	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	旅行社准照	44	批核牌照續期申請,並印發新牌照	45	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	旅行社准照	45	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	0	15個工作天	—	100%	
15	執照及監察處	導遊工作證	46	首次申請工作證	7	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	47	工作證有效期內申請續期	126	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	48	更新工作證資料	20	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	49	補發工作證	2	15個工作天	100%	85%	
16	執照及監察處	見習導遊工作證	50	首次申請工作證	0	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	51	工作證有效期內申請續期	0	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	52	更新工作證資料	0	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	53	補發工作證	0	15個工作天	—	85%	
17	執照及監察處	接送員工作證	54	首次申請工作證	4	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	55	工作證有效期內申請續期	3	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	56	更新工作證資料	0	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	57	補發工作證	0	15個工作天	—	85%	