

2017年第一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	平均處理時間 (日/分鐘)	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)	303283	3.08 分鐘	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)	104	5.63 個工作天	10個工作天	100%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	19	N/A 分鐘	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)	9	N/A 秒	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)	1	14.5 個工作天	2個工作天	0%	90%	超過2個工作天後 才察覺來電者的留言
3	研究計劃處		6	一般旅遊統計資料查詢 (書面:傳真、電郵)	5	2 個工作天	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	— 個工作天	1個工作天	—	90%	
	研究計劃處		8	一般旅遊統計資料查詢(電話)	6	1 個工作天	1個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		9	特別旅遊統計資料 (書面:傳真、電郵)	0	— 個工作天	5個工作天	—	90%	
	研究計劃處		10	特別旅遊統計資料(親臨)	0	— 個工作天	2個工作天	—	90%	
4	設施管理處		11	特別旅遊統計資料(電話)	0	— 個工作天	2個工作天	—	90%	
	設施管理處		12	里斯大廈地下展覽廳場地租借	3	1 個工作天	5個工作天	100%	90%	
5	設施管理處		13	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	18	1.5 個工作天	3個工作天	100%	95%	
	設施管理處		14	大賽車博物館(參觀)	5	— 分鐘	3分鐘	100%	95%	
6	設施管理處		15	葡萄酒博物館(參觀)	2	— 分鐘	3分鐘	100%	95%	
	旅遊產品處		16	審批旅遊業界之資助申請	79	14.52 個工作天	15個工作天	95%	85%	
7	執照及監察處	酒店/公寓牌照	17	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	3	9 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	18	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	2	2 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	19	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	20	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	4	7 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒店/公寓牌照	21	批核牌照續期申請,並印發新牌照	6	10 個工作天	15個工作天	100%	85%	
8	執照及監察處	酒店/公寓牌照	22	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	—	— 個工作天	15個工作天	—	100%	
	執照及監察處	餐廳牌照	23	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	14	11 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	24	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	9	5 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	25	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	4	16 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	26	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	6 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	餐廳牌照	27	批核牌照續期申請,並印發新牌照	11	13 個工作天	15個工作天	100%	85%	
9	執照及監察處	餐廳牌照	28	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	—	— 個工作天	15個工作天	—	100%	
	執照及監察處	舞廳牌照	29	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	30	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	—	— 個工作天	14個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	31	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	32	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	—	— 個工作天	14個工作天	—	85%	
	執照及監察處	舞廳牌照	33	批核牌照續期申請,並印發新牌照	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
10	執照及監察處	舞廳牌照	34	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	—	— 個工作天	15個工作天	—	100%	
	執照及監察處	酒吧牌照	35	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	14 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	36	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	8	3 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	37	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	38	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	12 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	酒吧牌照	39	批核牌照續期申請,並印發新牌照	7	12 個工作天	15個工作天	100%	85%	
11	執照及監察處	酒吧牌照	40	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	—	— 個工作天	15個工作天	—	100%	
	執照及監察處	蒸汽浴及按摩場所 行政准照	41	批核牌照續期申請,並印發新牌照	17	13 個工作天	15個工作天	94%	85%	
	執照及監察處	健康俱樂部 行政准照	42	批核牌照續期申請,並印發新牌照	6	13 個工作天	15個工作天	100%	85%	
14	執照及監察處	卡拉OK 行政准照	43	批核牌照續期申請,並印發新牌照	11	11 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	旅行社准照	44	審批技術主管	11	10 個工作天	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察處	旅行社准照	45	查驗設施	10	9 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	旅行社准照	46	批核牌照續期申請,並印發新牌照	54	12 個工作天	15個工作天	100%	85%	
15	執照及監察處	旅行社准照	47	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	9 個工作天	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察處	導遊工作證	48	首次申請工作證	34	10 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	49	工作證有效期內申請續期	185	3 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	50	更新工作證語言資料	17	5 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察處	導遊工作證	51	補發工作證	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
16	執照及監察處	見習導遊工作證	52	首次申請工作證	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	53	工作證有效期內申請續期	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	54	更新工作證語言資料	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	見習導遊工作證	55	補發工作證	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
17	執照及監察處	接送員工作證	56	首次申請工作證	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	57	工作證有效期內申請續期	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	58	更新工作證語言資料	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察處	接送員工作證	59	補發工作證	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	