

旅遊局
服務承諾執行情況
(2020年第1季)

項目序	服務項目	指標序	服務質量指標	承諾時間 (日/分鐘)	實際 達標	承諾達 標率	未符合標準的 原因
I	酒店/公寓牌照	1	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(註1)	25個工作日	---	85%	
		2	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	100%	85%	
		3	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(註1)	25個工作日	100%	85%	
		4	就更改設施的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	100%	85%	
		5	批核牌照續期申請，並印發新牌照(註3)	15個工作日	---	85%	
		6	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款(註3)	15個工作日	不適用	100%	註6
II	餐廳牌照	7	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(註1)	25個工作日	100%	85%	
		8	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	100%	85%	
		9	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(註1)	25個工作日	---	85%	
		10	就更改設施的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	100%	85%	
		11	批核牌照續期申請，並印發新牌照(註3)	15個工作日	100%	85%	
		12	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款(註3)	15個工作日	不適用	100%	註6
III	舞廳牌照	13	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(註1)	25個工作日	---	85%	
		14	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	---	85%	
		15	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(註1)	25個工作日	---	85%	
		16	就更改設施的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	---	85%	
		17	批核牌照續期申請，並印發新牌照(註3)	15個工作日	---	85%	
		18	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款(註3)	15個工作日	---	100%	
IV	酒吧牌照	19	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(註1)	25個工作日	100%	85%	
		20	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	---	85%	
		21	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(註1)	25個工作日	---	85%	
		22	就更改設施的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	---	85%	
		23	批核牌照續期申請，並印發新牌照(註3)	15個工作日	---	85%	
		24	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款(註3)	15個工作日	不適用	100%	註6
V	蒸汽浴和按摩場所行政准照	25	批核准照續期申請，並印發新准照(註4)	15個工作日	100%	85%	
VI	健康俱樂部行政准照	26	批核准照續期申請，並印發新准照(註4)	15個工作日	不適用	85%	註7
VII	卡拉OK行政准照	27	批核准照續期申請，並印發新准照(註4)	15個工作日	100%	85%	
VIII	旅行社准照	28	審批技術主管(註3)	15個工作日	100%	95%	
		29	查驗設施(註2)	14個工作日	---	85%	
		30	批核准照續期申請，並印發新准照(註4)	15個工作日	100%	85%	
		31	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款(註3)	15個工作日	---	100%	
		32	首次申請工作證(註3)	15個工作日	100%	85%	
IX	導遊工作證	33	工作證有效期內申請續期(註3)	15個工作日	100%	85%	
		34	更新工作證語言資料(註3)	15個工作日	100%	85%	
		35	補發工作證(註3)	15個工作日	100%	85%	
		36	首次申請工作證(註3)	15個工作日	---	85%	
		37	工作證有效期內申請續期(註3)	15個工作日	---	85%	
X	見習導遊工作證	38	更新工作證語言資料(註3)	15個工作日	---	85%	
		39	補發工作證(註3)	15個工作日	---	85%	
		40	首次申請工作證(註3)	15個工作日	---	85%	
		41	工作證有效期內申請續期(註3)	15個工作日	---	85%	
XI	接送員工作證	42	更新工作證語言資料(註3)	15個工作日	---	85%	
		43	補發工作證(註3)	15個工作日	---	85%	
		44	一般統計資料書面(包括傳真、電郵):3個工作日內回覆	3個工作日	100%	90%	
XII	旅遊統計資料查詢	45	一般統計資料親臨、電話:1個工作日內回覆	1個工作日	---	90%	
		46	特別統計資料書面(包括傳真、電郵):5個工作日內回覆	5個工作日	---	90%	
		47	特別統計資料親臨、電話:2個工作日內回覆	2個工作日	---	90%	
		48	旅客於10分鐘內獲得接待	10分鐘	100%	90%	
XIII	旅遊諮詢 (旅遊諮詢處)	49	書面(包括傳真、電郵):接收翌日起計10個工作日內回覆	10個工作日	96%	90%	
		50	親臨:15分鐘內有專責人員接待	15分鐘	100%	90%	
		51	電話來源:總機(28315566) 90秒內有專責人員接聽在辦公時間內之電話建議或投訴	90秒	100%	90%	
		52	電話來源:總機(28315566) 2個工作日內以電話回覆在非辦公時間透過28315566電話留言服務作出投訴/建議的人士。無效電話或無留下聯絡資料除外	2個工作日	---	90%	
		53	利斯大廈地下展覽廳:當收齊文件後5個工作日內回覆	5個工作日	100%	90%	
XV	場地租借 (旅遊局)	53	批核資助申請(註3)	15個工作日	91%	85%	
XVI	審批旅遊業界之資助申請	54					

註1: 在計劃具備所需條件及旅遊局獲得所有相關技術部門發出有利意見的文件翌日起計25個工作日內。
 註2: 利害關係人向本局申請檢查及齊備必須文件翌日起計14個工作日內。
 註3: 收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內。
 註4: 在齊備必須文件翌日起計15個工作日內。(倘若申請在牌照有效期屆滿60日前遞交並齊備必須文件時,在准照有效期屆滿前60日起計15個工作日內)
 註5: 因大賽車博物館進行改建工程關係,旅遊局轄下的旅遊活動中心、大賽車博物館及葡萄酒博物館自2017年7月1日起閉館,而旅遊活動中心會議/展覽場地租借、博物館參觀服務也因此暫停提供。
 註6: 相關刊登是於2020年1月30日刊登在特區政府公報上,但公共部門於2020年1月30日至2020年3月1日期間採取了特殊的抗疫辦公方式,以防止新型冠狀病毒的傳播,從2020年3月2日才恢復正常辦公及對外服務,而抗疫期間,公共部門的服務承諾的時間不再遵守,所以未能註7: 因應新型冠狀病毒肺炎,2月份各公共部門僅提供基本服務(2月3至4日、17至18日)或緊急服務(2月5至16日),部份場所亦因疫情而關閉;在輕重緩急的考量下,有關場所的續期申請暫緩處理。