

2016年第二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	未能達標 的原因
1	公共關係處		1	旅遊詢問處(旅遊諮詢)	339,464	10分鐘	100%	90%	
2	公共關係處		2	接受旅客的建議或投訴 (書面/圖文傳真/電子郵件)	420	10個工作天	99.50%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	16	即時	100%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(電話)	32	即時	100%	90%	
3	研究計劃處		4	一般旅遊統計資料查詢(書面)	4	3個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		5	一般旅遊統計資料查詢(親臨)	0	即時	—	90%	
	研究計劃處		5	一般旅遊統計資料查詢(電話)	2	即時	100%	90%	
	研究計劃處		6	特別旅遊統計資料(書面)	0	5個工作天	—	90%	
	研究計劃處		7	特別旅遊統計資料(親臨)	0	即時	—	90%	
4	設施管理處		8	特別旅遊統計資料(電話)	0	即時	—	90%	
	設施管理處		8	利斯大廈地下展覽廳場地租借	8	5個工作天	100%	90%	
5	設施管理處		9	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	36	3個工作天	100%	95%	
	設施管理處		10	大賽車博物館(參觀)	22	3分鐘	100%	95%	
6	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	11	葡萄酒博物館(參觀)	12	3分鐘	100%	95%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	12	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%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	13	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%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	14	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	8	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	15	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	6	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	16	批核牌照續期申請,並印發新牌照	0	15個工作天	—	85%	
7	執照及監察廳	餐廳牌照	17	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%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	18	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	10	25個工作天	90%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	19	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	20	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	3	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	21	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	0	14個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	22	批核牌照續期申請,並印發新牌照	0	15個工作天	—	85%	
8	執照及監察廳	舞廳牌照	23	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	9	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	24	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%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	25	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%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	26	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%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	27	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	2	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	28	批核牌照續期申請,並印發新牌照	0	15個工作天	—	85%	
9	執照及監察廳	酒吧牌照	29	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%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	30	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	6	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	31	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%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	32	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%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	33	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	0	14個工作天	—	85%	
10	執照及監察廳	蒸汽浴及按摩行政准照	34	批核牌照續期申請,並印發新牌照	0	15個工作天	—	85%	
11	執照及監察廳	健康俱樂部行政准照	35	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%	
12	執照及監察廳	卡拉OK行政准照	36	批核牌照續期申請,並印發新牌照	18	15個工作天	100%	85%	
13	執照及監察廳	旅行社准照	37	批核牌照續期申請,並印發新牌照	8	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	38	批核牌照續期申請,並印發新牌照	9	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	39	審批技術主管	17	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅行社准照	40	查驗設施	13	14個工作天	100%	85%	
14	執照及監察廳	旅行社准照	41	批核牌照續期申請,並印發新牌照	67	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	42	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	4	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察廳	導遊工作證	43	首次申請工作證	10	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	導遊工作證	44	工作證有效期內申請續期	102	25個工作天	100%	95%	
15	執照及監察廳	導遊工作證	45	更新工作證語言資料	3	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	46	首次申請工作證	0	25個工作天	—	95%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	47	工作證有效期內申請續期	0	25個工作天	—	95%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	48	更新工作證語言資料	0	25個工作天	—	95%	
16	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	49	首次申請工作證	0	25個工作天	—	95%	
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	50	工作證有效期內申請續期	2	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	51	更新工作證語言資料	0	25個工作天	—	95%	