

**旅遊局**  
**服務承諾執行情況**  
(2020年第二季)

負責部門	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	未符合標準 的原因
執照及監察處	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	100%	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%	
財政處			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	---	100%	
執照及監察處	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	100%	85%	
			10	就更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%	
財政處			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	100%	100%	
執照及監察處	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%	
財政處			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%	
執照及監察處	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	100%	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	100%	85%	
			22	就更更改設施的申請計劃進行設施檢查(註2)	14個工作日	100%	85%	
			23	批核牌照續期申請，並印發新牌照(註3)	15個工作日	---	85%	
財政處			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	--	100%	
執照及監察處	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	96%	85%	
	VI	健康俱樂部行政准照	26	批核准照續期申請，並印發新牌照(註4)	15個工作日	100%	85%	
	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	100%	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%	
	執照及監察處	IX	導遊工作證	32	首次申請工作證(註3)	15個工作日	100%	85%
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	---	85%	
36				首次申請工作證(註3)	15個工作日	---	85%	
X		見習導遊工作證	37	工作證有效期內申請續期(註3)	15個工作日	---	85%	
			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%	
XI		接送員工作證	41	工作證有效期內申請續期(註3)	15個工作日	---	85%	
			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%		
研究計劃處	XII	旅遊統計資料查詢	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%	
			45	一般統計資料親臨、電話:1個工作日內回覆	1個工作日	100%	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%	
公共關係處	XIII	旅遊諮詢(旅遊諮詢處)	48	旅客於10分鐘內獲得接待	10分鐘	100%	90%	
	XIV	接受旅客的建議或投訴	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	100%	90%	
			50	親臨:15分鐘內有專責人員接待	15分鐘	---	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	---	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%	
旅遊產品及活動廳	XV	場地租借(旅遊局)	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%	
	XVI	審批旅遊業界之資助申請	54	批核資助申請(註3)	15個工作日	88%	85%	

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。