



# 澳門特區政府旅遊局 服務承諾執行情況



2012



**澳門特別行政區政府旅遊局**  
**服務承諾執行情況**  
**二零一二年第四季**

部門/服務對象	服務項目	完成個案	承諾時間	承諾達標率	實際達標率
公共關係處	旅遊諮詢處 (旅遊諮詢)	313,958	10 分鐘	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (書面/圖文傳真/電 子郵件)	58	10 個工作天 (回覆)	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (親臨)	12	即時接待	90%	100%
	接受旅客的建議或 投訴 (電話)	24	即時接待	90%	100%
研究計劃處	一般旅遊統計查詢 (書面)	1	3 個工作天	90%	100%
	一般旅遊統計查詢 (親臨)	---	即時	90%	---
	一般旅遊統計查詢 (電話)	---	即時	90%	---
	特別旅遊統計查詢 (書面)	---	5 個工作天	90%	---
	特別旅遊統計查詢 (親臨)	---	即時	90%	---
	特別旅遊統計查詢 (電話)	---	即時	90%	---
設施管理處	里斯大廈 地下畫廊	---	5 個工作天	90%	---
	旅遊文化活動中心 (場地租借)	---	5 個工作天	90%	---
	旅遊活動中心 會議/展覽場地 (場地租借)	2	3 個工作天	95%	100%
	大賽車博物館 (參觀)	12	3 分鐘	95%	100%
	葡萄酒博物館 (參觀)	15	3 分鐘	95%	100%

執照及監察廳/ 酒店	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	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	2	14 個工作天	85%	100%
	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	25 個工作天	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
執照及監察廳/ 餐廳	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	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	4	14 個工作天	85%	100%
	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	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	2	14 個工作天	85%	100%
執照及監察廳/ 舞廳	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	---	25 個工作天	85%	---
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	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	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
執照及監察廳/ 酒吧	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	1	25 個工作天	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---
	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	---	25 個工作天	85%	---
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	---	14 個工作天	85%	---

執照及監察廳/ 旅行社	審批技術主管	1	15 個工作天	95%	100%
	查驗設施	12	14 個工作天	85%	100%
執照及監察廳/ 導遊	首次申請工作證	13	25 個工作天	95%	100%
	工作證有效期內申請 續期	34	25 個工作天	95%	100%
	更新工作證語言資料	5	25 個工作天	95%	100%