



澳門特區政府旅遊局
服務承諾執行情況
~ 2014 年第 4 季度 ~



2014



澳門特別行政區政府旅遊局
服務承諾執行情況
《2014年第4季》

相關部門	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 (旅遊諮詢處)	284,565	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)	139	10 個工作天 (回覆)	90%	98.57%
	接受旅客的建議 或投訴 (親臨)	22	即時接待	90%	100%
	接受旅客的建議 或投訴 (電話)	62	即時接待	90%	100%
研究計劃處	一般旅遊統計 資料查詢 (書面)	6	3 個工作天	90%	100%
	一般旅遊統計 資料查詢 (親臨、電話)	0	即時	90%	---
	特別旅遊統計 資料查詢 (書面)	2	5 個工作天	90%	100%
	特別旅遊統計 資料查詢 (親臨、電話)	0	即時	90%	---
設施管理處	利斯大廈 地下展覽廳 (場地租借)	4	5 個工作天	90%	100%
	旅遊活動中心 會議/展覽場地 (場地租借)	28	3 個工作天	95%	100%
	大賽車博物館 (參觀)	19	3 分鐘	95%	100%
	葡萄酒博物館 (參觀)	18	3 分鐘	95%	100%

旅遊局牌照申請 (執照及監察廳)					
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
酒店/公寓牌照	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%	---
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	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	5	25 個工作天	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	5	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	98	15 個工作天	85%	100%
	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%	---
餐廳牌照	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	3	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	7	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	330	15 個工作天	85%	100%
	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	15 個工作天	100%	100%

旅遊局牌照申請 (執照及監察廳)					
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
舞廳牌照	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	0	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	0	25 個工作天	85%	---
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	0	14 個工作天	85%	---
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	14	15 個工作天	85%	100%
	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%	---
酒吧牌照	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%	---
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	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	0	25 個工作天	85%	---
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	85%	100%
	批核牌照續期申請，並印發新牌照	137	15 個工作天	85%	100%
	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	2	15 個工作天	100%	100%

旅遊局牌照申請 (執照及監察廳)					
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
蒸汽浴及按摩行政准照	批核准照續期申請，並印發新准照	10	15 個工作天	85%	100%
健康俱樂部行政准照	批核准照續期申請，並印發新准照	4	15 個工作天	85%	100%
卡拉 OK 行政准照	批核准照續期申請，並印發新准照	8	15 個工作天	85%	100%
旅行社准照	審批技術主管	29	15 個工作天	95%	100%
	查驗設施	11	14 個工作天	85%	100%
	批核准照續期申請，並印發新准照	32	15 個工作天	85%	87.5%
	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	6	15 個工作天	100%	100%
導遊工作證	首次申請工作證	5	25 個工作天	95%	100%
	工作證有效期內申請續期	144	25 個工作天	95%	100%
	更新工作證語言資料	4	25 個工作天	95%	100%
見習導遊工作證	首次申請工作證	0	25 個工作天	95%	---
	工作證有效期內申請續期	0	25 個工作天	95%	---
	更新工作證語言資料	0	25 個工作天	95%	---
接送員工作證	首次申請工作證	1	25 個工作天	95%	100%
	工作證有效期內申請續期	1	25 個工作天	95%	100%
	更新工作證語言資料	0	25 個工作天	95%	---