

2015年第四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
1	公共關係處		1	旅遊詢問處(旅遊諮詢)	369,399	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)	95	10個工作天	98.95%	90%
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	21	即時	100%	90%
3	公共關係處		4	接受旅客的建議或投訴(電話)	20	即時	100%	90%
	研究計劃處		5	一般旅遊統計資料查詢(書面)	3	3個工作天	100%	90%
	研究計劃處		6	一般旅遊統計資料查詢(親臨)	0	即時	—	90%
	研究計劃處		7	一般旅遊統計資料查詢(電話)	0	即時	—	90%
	研究計劃處		8	特別旅遊統計資料(書面)	0	5個工作天	—	90%
4	設施管理處		9	特別旅遊統計資料(親臨)	0	即時	—	90%
	設施管理處		10	特別旅遊統計資料(電話)	0	即時	—	90%
5	設施管理處		11	利斯大廈地下展覽廳場地租借	4	5個工作天	100%	90%
	設施管理處		12	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	31	3個工作天	100%	95%
6	設施管理處		13	大賽車博物館(參觀)	25	3分鐘	100%	95%
	設施管理處		14	葡萄酒博物館(參觀)	24	3分鐘	100%	95%
7	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	15	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	100%	85%
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	16	就首次設立場所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	酒店/公寓牌照	17	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	6	25個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	18	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	4	14個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	19	批核牌照續期申請,並印發新牌照	101	15個工作天	99%	85%
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	20	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%
8	執照及監察廳	餐廳牌照	21	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	20	25個工作天	95%	85%
	執照及監察廳	餐廳牌照	22	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	21	14個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	餐廳牌照	23	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	餐廳牌照	24	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	5	14個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	餐廳牌照	25	批核牌照續期申請,並印發新牌照	340	15個工作天	100%	85%
9	執照及監察廳	餐廳牌照	26	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	27	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	28	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	29	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	30	就更改設施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	舞廳牌照	31	批核牌照續期申請,並印發新牌照	14	15個工作天	100%	85%
10	執照及監察廳	舞廳牌照	32	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	33	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	5	25個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	酒吧牌照	34	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	5	14個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	酒吧牌照	35	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	酒吧牌照	36	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14個工作天	100%	85%
11	執照及監察廳	酒吧牌照	37	批核牌照續期申請,並印發新牌照	131	15個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	酒吧牌照	38	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	蒸汽浴及按摩行政准照	39	批核牌照續期申請,並印發新牌照	10	15個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	健康俱樂部行政准照	40	批核牌照續期申請,並印發新牌照	5	15個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	卡拉OK行政准照	41	批核牌照續期申請,並印發新牌照	10	15個工作天	100%	85%
12	執照及監察廳	旅行社准照	42	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	43	查驗設施	10	14個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	旅行社准照	44	批核牌照續期申請,並印發新牌照	32	15個工作天	100%	85%
	執照及監察廳	旅行社准照	45	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%
13	執照及監察廳	導遊工作證	46	首次申請工作證	4	25個工作天	100%	95%
	執照及監察廳	導遊工作證	47	工作證有效期內申請續期	122	25個工作天	100%	95%
	執照及監察廳	導遊工作證	48	更新工作證語言資料	29	25個工作天	100%	95%
14	執照及監察廳	見習導遊工作證	49	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	50	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	51	更新工作證語言資料	0	25個工作天	—	95%
15	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	52	首次申請工作證	2	25個工作天	100%	95%
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	53	工作證有效期內申請續期	3	25個工作天	100%	95%
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	54	更新工作證語言資料	0	25個工作天	—	95%