

旅遊局 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	序	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際	預設	實際
				達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
				2010年	2011年		2012年		2013年		
1.	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：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		2.	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		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：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		4.	就更改設施的申請計劃進行設施檢查：利害關係人申請檢查及齊備必須文件翌日起計 14 個工作日內	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		5.	批核牌照續期申請，並印發新牌照：收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內	--	--	--	--	--	--	85%	87%
		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：在收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內完成	--	--	--	--	100%	100%	100%	100%

旅遊局 服務質量指標的履行情況

2.	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：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	85%	73%	85%	92%	85%	95.24%	85%	100%
		8.	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查：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	85%	95.65%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		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：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	85%	--	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		10.	就更改設施的申請計劃進行設施檢查：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		11.	批核牌照續期申請，並印發新牌照：收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內	--	--	--	--	--	--	85%	92.83%
		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：在收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內完成	--	--	--	--	100%	100%	100%	100%

旅遊局 服務質量指標的履行情況

3.	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：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	85%	100%	85%	100%	85%	--	85%	100%
		14.	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查：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	85%	100%	85%	100%	85%	--	85%	100%
		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：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	85%	100%	85%	--	85%	100%	85%	100%
		16.	就更改設施的申請計劃進行設施檢查：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	85%	--	85%	--	85%	--	85%	100%
		17.	批核牌照續期申請，並印發新牌照：收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內	--	--	--	--	--	--	85%	87.50%
		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：在收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內完成	--	--	--	--	100%	100%	100%	100%

旅遊局 服務質量指標的履行情況

4.	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：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	85%	64%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		20.	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		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：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	85%	50%	85%	100%	85%	--	85%	75%
		22.	就更改設施的申請計劃進行設施檢查：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	85%	100%	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		23.	批核牌照續期申請，並印發新牌照：收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內	--	--	--	--	--	--	85%	92.70%
		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：在收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內完成	--	--	--	--	100%	100%	100%	100%

旅遊局 服務質量指標的履行情況

5.	旅行社准照	25.	審批技術主管：收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內	--	--	--	--	95%	100%	95%	98.18%
		26.	查驗設施：利害關係人申請檢查及齊備必須文件翌日起計 14 個工作日內	--	--	--	--	95%	100%	95%	100%
		27.	批核准照續期申請，並印發新准照：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 天前遞交並齊備必須文件時，在准照有效期屆滿前 60 天起計 15 個工	--	--	--	--	--	--	85%	96.27%
		28.	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款：在收到申請及齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內完成	--	--	--	--	100%	100%	100%	100%
6.	導遊工作證	29.	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		30.	工作證有效期內申請續期：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		31.	更新工作證語言資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
7.	場地租借	32.	利斯大廈地下展覽廳：當收齊文件後五個工作天內回覆	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		33.	旅遊活動中心會議/展覽場地：當收齊文件後三個工作天內回覆如減收或豁免費用等特別申請，回覆的期限將加長	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%

旅遊局
服務質量指標的履行情況

8.	旅遊諮詢 (旅遊諮詢處)	34.	旅客於十分鐘內獲得接待	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%
9.	接受旅客的建議 或投訴	35.	書面(包括傳真、電郵): 十個工作天內回覆	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	97.90 %
		36.	親臨、電話:即時得到接待或回應	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%
10.	博物館參觀	37.	大賽車博物館:三分鐘內得到接待	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		38.	葡萄酒博物館:三分鐘內得到接待	95%	100%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
11.	旅遊統計資料 查詢	39.	一般統計資料書面(包括傳真、電郵): 三個工作天內回覆或跟進	--	--	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		40.	一般統計資料親臨、電話: 即時接待或跟進	--	--	90%	100%	90%	--	90%	100%
		41.	特別統計資料書面(包括傳真、電郵): 五個工作天內回覆或跟進	--	--	90%	--	90%	--	90%	--
		42.	特別統計資料親臨、電話:即時接待或 跟進	--	--	90%	--	90%	--	90%	--
12.	蒸汽浴和按摩 場所行政准照	43.	批核准照續期申請,並印發新准照: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 天前遞 交並齊備必須文件時,在准照有效期屆 滿前 60 天起計 15 個工作日內)	--	--	--	--	--	--	85%	94.29 %

旅遊局 服務質量指標的履行情況

13.	健康俱樂部 行政准照	44.	批核准照續期申請，並印發新牌照：在齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內。 (倘若申請在准照有效期屆滿 60 天前遞交並齊備必須文件時，在准照有效期屆滿前 60 天起計 15 個工作日內)	--	--	--	--	--	--	85%	100%
14.	卡拉 OK 行政准照	45.	批核准照續期申請，並印發新准照：在齊備必須文件翌日起計 15 個工作日內。 (倘若申請在准照有效期屆滿 60 天前遞交並齊備必須文件時，在准照有效期屆滿前 60 天起計 15 個工作日內)	--	--	--	--	--	--	85%	93.94%
15.	見習導遊工作證	46.	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%
		47.	工作證有效期內申請續期：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%
		48.	更新工作證語言資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%
16.	旅遊接送員 工作證	49.	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%
		50.	工作證有效期內申請續期：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%
		51.	更新工作證語言資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計 25 個工作日內	--	--	--	--	--	--	95%	100%

於2013年，就酒吧牌照項目內有關批核更改設施的申請計劃之服務出現未能達標的情況的主要原因為同期處理個案數量增加及個案之複雜度增加。本局已優化流程並作出改善。