

2018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	未符合標準的原因
1	公共關係處		1	旅遊諮詢(旅客詢問處)	223592	10分鐘	100%	90%	
2	公共關係處		2	接受旅客的建議或投訴 (書面:傳真、電郵)	81	10個工作天	94%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	13	15分鐘	100%	90%	
	公共關係處		4	接受旅客的建議或投訴 (電話:總機 28315566 - 辦公時間)	6	90秒	100%	90%	
	公共關係處		5	接受旅客的建議或投訴 (電話:總機 28315566 - 非辦公時間)	-	2個工作天	-	90%	
	研究計劃處		6	一般旅遊統計資料查詢	2	3個工作天	100%	90%	
3	研究計劃處		7	一般旅遊統計資料查詢(親臨)	-	1個工作天	-	90%	
	研究計劃處		8	一般旅遊統計資料查詢(電話)	-	1個工作天	-	90%	
	研究計劃處		9	特別旅遊統計資料	-	5個工作天	-	90%	
	研究計劃處		10	特別旅遊統計資料(親臨)	-	2個工作天	-	90%	
4	設施管理處		10	特別旅遊統計資料(電話)	-	2個工作天	-	90%	
5	設施管理處		10	利斯大廈地下展覽廳場地租借	6	5個工作天	100%	90%	
6	旅遊產品處		11	博物館(參觀)服務暫時停止提供					
7	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	12	審批旅遊業界之資助申請	96	15個工作天	93%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	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	1	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	14	就首次設立場所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	酒店/公寓牌照	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	16	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	16	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	6	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	17	批核牌照續期申請,並印發新牌照	119	15個工作天	100%	85%	
8	執照及監察廳	餐廳牌照	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	-	15個工作天	-	100%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	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	4	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	20	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	3	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	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	5	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	22	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	餐廳牌照	23	批核牌照續期申請,並印發新牌照	459	15個工作天	100%	85%	
9	執照及監察廳	舞廳牌照	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	-	15個工作天	-	100%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	25	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%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	26	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	-	14個工作天	-	85%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	27	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%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	28	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	舞廳牌照	29	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	酒吧牌照	30	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	-	15個工作天	-	100%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	31	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	100%	85%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	32	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	-	14個工作天	-	85%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	33	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	3	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒吧牌照	34	就更改設施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	酒吧牌照	35	批核牌照續期申請,並印發新牌照	148	15個工作天	100%	85%	
11	執照及監察廳	蒸汽浴及按摩場所 行政准照	36	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%	
12	執照及監察廳	健康俱樂部 行政准照	37	批核牌照續期申請,並印發新牌照	10	15個工作天	100%	85%	
13	執照及監察廳	卡拉OK 行政准照	38	批核牌照續期申請,並印發新牌照	5	15個工作天	100%	85%	
14	執照及監察廳	旅行社准照	39	批核牌照續期申請,並印發新牌照	15	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	40	審批技術主管	8	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅行社准照	41	查驗設施	5	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	42	批核牌照續期申請,並印發新牌照	42	15個工作天	100%	85%	
15	執照及監察廳	導遊工作證	43	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	3	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察廳	導遊工作證	44	首次申請工作證	12	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	導遊工作證	45	工作證有效期內申請續期	58	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	導遊工作證	46	更新工作證資料	15	15個工作天	100%	85%	
16	執照及監察廳	見習導遊工作證	47	補發工作證	8	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	48	首次申請工作證	1	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	49	工作證有效期內申請續期	-	15個工作天	-	85%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	50	更新工作證資料	-	15個工作天	-	85%	
17	執照及監察廳	接送員工作證	51	補發工作證	-	15個工作天	-	85%	
	執照及監察廳	接送員工作證	52	首次申請工作證	2	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	接送員工作證	53	工作證有效期內申請續期	-	15個工作天	-	85%	
	執照及監察廳	接送員工作證	54	更新工作證資料	2	15個工作天	100%	85%	
			54	補發工作證	-	15個工作天	-	85%	