

旅遊局
服務承諾執行情況
(2022年第2季)

負責部門	項目序	服務項目	指標序	服務質量指標	承諾時間 (日/分鐘)	實際 達標	承諾 達標	未符合標準 的原因
執照及監察廳 (註1+A7:I52)	I	酒店業場所	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	25個工作日	100%	85%	
			2	旅遊局自接獲相關申請之日起十五個工作日內安排檢查(首次申請)	15個工作日	100%	85%	
			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	25個工作日	100%	85%	
			4	旅遊局自接獲相關申請之日起十五個工作日內安排檢查(修改已獲批計劃)	15個工作日	100%	85%	
			5	批核准照續期申請，並印發新准照：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
財政處			6	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	15個工作日	100%	100%	
執照及監察廳 (註1)	II	餐廳准照	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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	100%	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	100%	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	---	85%	
			11	批核准照續期申請，並印發新准照：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	15個工作日	---	85%	
財政處			12	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	15個工作日	100%	100%	
執照及監察廳 (註1)	III	舞廳准照	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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	---	85%	
			17	批核准照續期申請，並印發新准照：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	15個工作日	---	85%	
財政處			18	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	15個工作日	---	100%	
執照及監察廳 (註1)	IV	酒吧准照	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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	25個工作日	---	85%	
			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 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	14個工作日	---	85%	
			23	批核准照續期申請，並印發新准照：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內 備註：僅適用於非酒店用途的都市房地產內的場所	15個工作日	---	85%	

旅遊局
服務承諾執行情況
(2022年第2季)

負責部門	項目序	服務項目	指標序	服務質量指標	承諾時間 (日/分鐘)	實際 達標	承諾 達標	未符合標準 的原因
財政處			24	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	15個工作日	100%	100%	
執照及監察廳 (註1)	V	蒸汽浴和按摩場所 行政准照	25	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）	15個工作日	100%	85%	
	VI	健康俱樂部 行政准照	26	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）	15個工作日	100%	85%	
	VII	卡拉OK 行政准照	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）	15個工作日	100%	85%	
	VIII	旅行社准照	28	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	15個工作日	100%	95%	
			29	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	14個工作日	100%	85%	
			30	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）	15個工作日	100%	85%	
			31	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	15個工作日	---	100%	
財政處								
執照及監察廳 (註1)	IX	導遊工作證	32	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			33	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15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			34	更新工作證資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			35	補發工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
	X	見習導遊工作證	36	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
			37	更新工作證資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
			38	補發工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
	XI	旅遊接送員 工作證	39	首次申請工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
			40	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15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			41	更新工作證資料：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
			42	補發工作證：收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內	15個工作日	---	85%	
研究計劃處	XII	旅遊統計 資料查詢	43	一般統計資料書面(包括傳真、電郵)：3個工作日內回覆	3個工作日	100%	90%	
			44	一般統計資料親臨、電話：1個工作日內回覆	1個工作日	---	90%	
			45	特別統計資料書面(包括傳真、電郵)：5個工作日內回覆	5個工作日	---	90%	
			46	特別統計資料親臨、電話：2個工作日內回覆	2個工作日	---	90%	
公共關係處	XIII	旅遊諮詢 (旅客詢問處)	47	旅客於10分鐘內獲得接待	10分鐘	100%	90%	
	XIV	接受旅客的 建議或投訴	48	書面(包括傳真、電郵)：接收翌日起計10個工作日內回覆	10個工作日	95%	90%	
			49	親臨：15分鐘內有專責人員接待	15分鐘	100%	90%	
			50	電話來源：總機(28315566) 90秒內有專責人員接聽在辦公時間內之電話建議 或投訴	90秒	100%	90%	
			51	電話來源：總機(28315566) 2個工作天內以電話回覆在非辦公時間透過 28315566電話留言服務作出投訴/建議的人士。無效電話或無留下聯絡資 料除外	2個工作日	---	90%	
旅遊產品及 活動廳	XV	場地租借 (旅遊局) (註2)	52	利斯大廈地下展覽廳：當收齊文件後5個工作日內回覆	5個工作日	100%	90%	
	XVI	活動資助申請	53	書面查詢（“社區旅遊經濟拓展”專項資助計劃、“美食文化推廣”專 項資助計劃和“濱海旅遊”專項資助計劃）接收翌日起計5個工作日內回	5個工作日	---	85%	
	XVII	博物館參觀 (註3)	54	學校、辦學團體及非牟利團體參觀預約申請：收到申請及齊備必須文件翌 日起計5個工作日內回覆。	5個工作日	100%	85%	

註1：因應疫情影響，6月20至30日各公共部門僅提供緊急服務，故暫緩服務承諾的執行。

註2：為配合特區政府疫情防控工作，利斯大廈展覽廳自6月19日起暫停對外開放，直至另行通知。上述措施不影響達標率。

註3：為配合特區政府疫情防控工作，澳門大賽車博物館自6月19日起暫停對外開放及團體參觀預約申請服務，直至另行通知。上述措施不影響達標率。