旅遊局
服務承諾執行情況
2026 第三季

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)	實際達標率	承諾達標率	未符合標準的原因
執照及監察廳	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：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	100%	100%	
執照及監察廳	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15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			8	就首次設立場所的申請計劃安排設施檢查：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	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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			10	就更改設施的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	100%	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	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：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	100%	90%	
執照及監察廳	III	舞廳准照(位於酒店用途的都市房地產內)	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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			14	就首次設立場所的申請計劃安排設施檢查：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	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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			16	就更改設施的申請計劃安排設施檢查：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	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	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：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	-	90%	
執照及監察廳	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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			20	就首次設立場所的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	100%	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15個工作日內	15個工作日	-	85%	

旅遊局
服務承諾執行情況
2026 第三季

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)	實際達標率	承諾達標率	未符合標準的原因
			22	就更改設施的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	100%	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	15個工作日	-	85%	
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：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	100%	90%	
執照及監察廳	V	簡便餐飲場所准照	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：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15個工作日內	15個工作日	100%	85%	
			26	就首次設立場所的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	100%	85%	
			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：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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			28	就更改設施的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	-	85%	
			29	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			30	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	100%	90%	
執照及監察廳	VI	美食廣場食品攤檔准照	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：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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			32	就首次設立場所的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	-	85%	
			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：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15個工作日內	15個工作日	-	85%	
			34	就更改設施的申請計劃安排設施檢查：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	14個工作日	-	85%	
			35	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			36	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	-	90%	
執照及監察廳	VII	餐飲場所准照	37	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%	
	VIII	舞廳准照(非位於酒店用途的都市房地產內)	38	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%	
	IX	蒸汽浴和按摩場所行政准照	39	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%	
	X	健康俱樂部行政准照	40	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%	
	XI	卡拉OK行政准照	41	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%	
	XII	旅行社准照	42	審批技術主管 (首次申請)：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	-	95%	
			43	審批技術主管(更換/新增/補充)：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%	
			44	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%	

旅遊局
服務承諾執行情況
2026 第三季

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)	實際達標率	承諾達標率	未符合標準的原因
財政處			45	退回因發出新准照而產生的刊登特區政府公報費用餘款：在獲發出新准照和齊備必須文件的情況下，於特區政府公報刊登准照摘錄翌日起計12個工作日內完成。	12個工作日	100%	100%	
執照及監察廳	XIII	導遊證	46	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%	
			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15個工作日內。	15個工作日	100%	85%	
			48	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%	
			49	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	100%	85%	
	XIV	旅遊接送員工作證	50	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%	
			51	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	XV	旅遊統計資料查詢	52	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%	
			53	一般統計資料親臨、電話：1個工作日內回覆。	1個工作日	100%	90%	
			54	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%	
			55	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	XVI	旅遊諮詢(旅客詢問處)	56	旅客於10分鐘內獲得接待。	10分鐘	100%	90%	
	XVII	接受旅客的建議或投訴	57	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	99%	90%	
			58	親臨：15分鐘內有專責人員接待。	15分鐘	100%	90%	
			59	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%	
			60	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	XVIII	場地租借(旅遊局)	61	利斯大廈地下展覽廳：收到申請及齊備必須文件翌日起計5個工作日內回覆。 > 因配合內部工作，利斯大廈展覽廳自2025年12月10日起暫停接受場地租借申請。	5個工作日	-	90%	
	XIX	資助申請（旅遊局）	62	書面查詢：接收翌日起計5個工作日內回覆。	5個工作日	-	90%	
	XX	博物館參觀	63	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%	