

2016年第一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	平均處理時間 (日/分鐘)	承諾時間 (日/分鐘)	執行情況 百分比	承諾達標率	未能達標 的原因
1	公共關係處		1	旅遊詢問處(旅遊諮詢)	326,548	3.01 分鐘	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)	78	5.35 個工作天	10個工作天	98.72%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	22	即時	即時	100%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(電話)	28	即時	即時	100%	90%	
3	研究計劃處		4	一般旅遊統計資料查詢(書面)	6	1.5 個工作天	3個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		5	一般旅遊統計資料查詢(親臨)	0	—	即時	—	90%	
	研究計劃處		5	一般旅遊統計資料查詢(電話)	1	即時	即時	100%	90%	
	研究計劃處		6	特別旅遊統計資料(書面)	4	2.25 個工作天	5個工作天	100%	90%	
	研究計劃處		7	特別旅遊統計資料(親臨)	0	—	即時	—	90%	
4	設施管理處		8	特別旅遊統計資料(電話)	0	—	即時	—	90%	
	設施管理處		8	利斯大廈地下展覽廳場地租借	4	1.5 個工作天	5個工作天	100%	90%	
5	設施管理處		9	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	26	1.38 個工作天	3個工作天	100%	95%	
	設施管理處		10	大賽車博物館(參觀)	9	0 分鐘	3分鐘	100%	95%	
6	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	11	葡萄牙酒博物館(參觀)	8	0 分鐘	3分鐘	100%	95%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	12	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	13	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	—	— 個工作天	14個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	14	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	4	16 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	15	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	8 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	16	批核牌照續期申請,並印發新牌照	1	4 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	酒店/公寓牌照	17	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	11 個工作天	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	18	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	13 個工作天	25個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	19	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	8	5 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	餐廳牌照	20	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	7	執照及監察廳	餐廳牌照	21	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	2	9 個工作天	14個工作天	100%	85%
執照及監察廳		餐廳牌照	22	批核牌照續期申請,並印發新牌照	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
執照及監察廳		餐廳牌照	23	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	10	10.2 個工作天	15個工作天	100%	100%	
執照及監察廳		舞廳牌照	24	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	1 個工作天	25個工作天	100%	85%	
執照及監察廳		舞廳牌照	25	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	1	5 個工作天	14個工作天	100%	85%	
8	執照及監察廳	舞廳牌照	26	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	—	— 個工作天	25個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	27	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	—	— 個工作天	14個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	28	批核牌照續期申請,並印發新牌照	—	— 個工作天	15個工作天	—	85%	
	執照及監察廳	舞廳牌照	29	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	—	— 個工作天	15個工作天	—	100%	
	9	執照及監察廳	酒吧牌照	30	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	17 個工作天	25個工作天	100%	85%
執照及監察廳		酒吧牌照	31	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查	—	— 個工作天	14個工作天	—	85%	
執照及監察廳		酒吧牌照	32	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	1	21 個工作天	25個工作天	100%	85%	
執照及監察廳		酒吧牌照	33	就更改設施的申請計劃進行設施檢查	1	14 個工作天	14個工作天	100%	85%	
執照及監察廳		酒吧牌照	34	批核牌照續期申請,並印發新牌照	1	13 個工作天	15個工作天	100%	85%	
10	執照及監察廳	酒吧牌照	35	退回因發出新牌照而產生的刊登特區政府公報費用餘款	5	10.6 個工作天	15個工作天	100%	100%	
	執照及監察廳	蒸汽浴及按摩行政准照	36	批核牌照續期申請,並印發新牌照	14	13 個工作天	15個工作天	100%	85%	
11	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	5	12 個工作天	15個工作天	100%	85%	
12	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	11	12 個工作天	15個工作天	100%	85%	
13	執照及監察廳	旅行社准照	39	審批技術主管	12	11 個工作天	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅行社准照	40	查驗設施	17	8 個工作天	14個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	41	批核牌照續期申請,並印發新牌照	59	12 個工作天	15個工作天	100%	85%	
	執照及監察廳	旅行社准照	42	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	12 個工作天	15個工作天	100%	100%	
14	執照及監察廳	導遊工作證	43	首次申請工作證	51	12 個工作天	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	導遊工作證	44	工作證有效期內申請續期	128	4 個工作天	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	導遊工作證	45	更新工作證語言資料	6	10 個工作天	25個工作天	100%	95%	
15	執照及監察廳	見習導遊工作證	46	首次申請工作證	—	— 個工作天	25個工作天	—	95%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	47	工作證有效期內申請續期	—	— 個工作天	25個工作天	—	95%	
	執照及監察廳	見習導遊工作證	48	更新工作證語言資料	—	— 個工作天	25個工作天	—	95%	
16	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	49	首次申請工作證	3	22 個工作天	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	50	工作證有效期內申請續期	3	6 個工作天	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅遊接送員工作證	51	更新工作證語言資料	—	— 個工作天	25個工作天	—	95%	