## 旅遊局 服務承諾執行情況 (2020年第1季)

現場の								
日本		服務項目		服務質量指標				
1		酒店/公寓牌照						- A
1			2		14個工作日	100%	85%	
新華人(28)   14億五年日   100%   85%   15億五年日   100%   150元年日   100%   85%   15億五年日   100%   150元年日   100%   150元年日日   100%   150元年日日   100%   150元年日日   100%   150元年日日   100%   150元年日日   100%   1				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				
1								
日   日   日本								
日   日本			6		15個工作日	不適用	100%	註6
1		舞廳牌照	7		25個工作日	100%	85%	
10   10   10   10   10   10   10   10			8		14個工作日	100%	85%	
10	П		9		25個工作日		85%	
11			10		14個工作日	100%	85%	
13   熱核音文及上海所的申號計劃、並得有關結果以公詢形式通知   25個工作日				批核牌照續期申請,並印發新牌照(註3)	15個工作日			
13   計學放展所列學計劃提行改換檢查(122)   14回工作日					15個工作日	不適用	100%	註6
III			13		25個工作日		85%	
10			14		14個工作日		85%	
16   就是政政股的申請計劃與行政股股金(12)   14個工作目   85%   17   18   返回国营业新牌照页   18   返回国营业新牌照页   18   返回国营业新牌照页   19   处析 次文文 上场所的申请计划。或者有简格采以公志形式通知   25 (加工作目   100%   85%   18   返回国营业新牌照页   100%   85%   10   10   10   10   10   10   10   1	III		15		25個工作日		85%	
17			16		14個工作日		85%	
19   松花☆次段立場所的中語計劃、連接有關結果以公晶形式通知   25個工作日   100%   85%   250								
19   村室關係人(注1)			18		15個工作日		100%	
20			19		25個工作日	100%	85%	
1			20		14個工作日		85%	
22   就是改設施的申請計劃進行設施檢查(注2)   14個工作目   85%   24   認回國營出新牌照商   100%   15個工作目     85%   100%   15個工作目     85%   100%   15個工作目     85%   100%   15個工作目     85%   100%   15個工作目     100%   150   100%   150   100%   150   100%   150   100%   150   100%   150   100%   150   100%   150   100%   150	IV		21		25個工作日		85%	
23			22		14個工作日		85%	
V			23				85%	
VI   行政准照   25   批核准限模制申請,並印發新牌照(註4)   15個工作目   100%   85%   150M工作目   100%   85%   15MT工作目   15MT工作目   100%   85%   15MT工作目   100%			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(註3)	15個工作日	不適用	100%	註6
VII   行政准照   20   批核准照轉期申請,並印發前牌版(注4)   15個工作目   100%   85%   27   批核准照轉期申請,並印發新准照(註4)   15個工作目   100%   85%   29   查验設施(注2)   14個工作目   100%   85%   29   查验设施(注2)   14個工作目   100%   85%   30   批核准照轉期申請,並印發新准照(注4)   15個工作目   100%   85%   30   批核准照轉期申請,並印發新准照(注4)   15個工作目   100%   85%   32   首文申述不作题(注3)   15個工作目   100%   85%   33   工作题有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   100%   85%   34   更新工作题(注3)   15個工作目   100%   85%   34   更新工作题(注3)   15個工作目   100%   85%   36   首文申述工作题(注3)   15個工作目   100%   85%   36   首文申述工作题(注3)   15個工作目   100%   85%   37   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   100%   85%   38   其至不作题(注3)   15個工作目   100%   85%   37   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   100%   85%   37   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   14   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   14   工作部有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   14   工作部有数期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   14   工作整有效期內申請轉期(注3)   15個工作目   85%   37   14   14   14   14   15   16   16   16   16   16   16   16	V	行政准照	25	批核准照續期申請,並印發新准照(註4)	15個工作日	100%	85%	
YII	VI	行政准照	26	批核准照續期申請,並印發新牌照(註4)	15個工作日	不適用	85%	註7
VIII   旅行社准照	VII	* *		批核准照續期申請,並印發新准照(註4)	15個工作日			
No.   No.		旅行社准照						
National Color	VIII							
TX							100%	
X								
X	IX							
X								
X			36				85%	
XI   接送員工作證	X							
YI								
XI   接送員工作證								
XII				3	15個工作日			
XII   旅遊統計資料畫詢   44								
XIII     旅遊統計資料查詢     45     一般統計資料應、電話:1個工作日內回覆     1個工作日 90%       46     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%       47     特別統計資料課應、電話:2個工作日內回覆     2個工作日 90%       XIII     旅遊諮詢 (旅遊諮詢處)     48     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     49     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 96%     90%       50     親臨:15分鐘內有專責人員接待     15分鐘     100%     90%       51     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%       2個工作日內國電話中源     2個工作日 90%       XV     場地租借 (旅遊局)     53     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     審批旅遊業界之     54     杜校資助申請(註3)     15個工作日 91%     85%								
XII   旅遊統計資料畫詢   46   持別統計資料書面(包括傳真、電郵): 5個工作日內回覆   5個工作日     90%								
XIII   旅遊諮詢 (旅遊諮詢處)								
XIV			47		2個工作日		90%	
XIV   接受旅客的   200   2	XIII		48	旅客於10分鐘內獲得接待	10分鐘	100%	90%	
XIV   接受旅客的   2個工作日   100%   90%   100%   90%   20秒內有專責人員接聽在辦公時間內之電話建議或投訴   電話來源:總機(28315566)   52   2個工作日內以電話回覆在非辦公時間透過28315566電話留言   2個工作日內以電話回覆在非辦公時間透過28315566電話留言   2個工作日   90%   100%   100%   90%   100%   100%   90%   100%   1			49	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	96%	90%	
XIV   接受旅客的   21   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%   100%   90%   100%   90%   100%   90%   100%   90%   100%   100%   90%   100%   100%   90%   100%   100%   90%   100%   100%   100%   90%   100%			50		15分鐘	100%	90%	
<ul> <li>建職或投訴</li> <li>電話來源.總機(28315566)</li> <li>52 2個工作日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</li> <li>XV 場地租借(旅遊局)</li> <li>XVI 審批旅遊業界之</li> <li>54 批核資助申請(註3)</li> <li>15個工作日 91% 85%</li> </ul>	XIV		51		90秒	100%	90%	
52     2個工作日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%       XV     場地租借 (旅遊局)     53     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     審批旅遊業界之     54     計域資助申請(註3)     15個工作日 91% 85%								
XV     場地租借 (旅遊局)     53     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     審批旅遊業界之     54     計域資助申請(計3)     15個工作日     91%     85%			52	2個工作日內以電話回覆在非辦公時間透過28315566電話留言	2個工作日		90%	
XVI 審批旅遊業界之 54 財政資助申請(計3) 15個工作日 91% 85%	XV		53		5個工作日	100%	90%	
貝切甲萌	XVI		54	批核資助申請(註3)	15個工作日	91%	85%	

- 註1: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。
- 註2: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。
- 註3:收到申請及齊備必須文件翌日起計15個工作日內。
- 註4: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日前遞交並齊備必須文件時,在准照有效期屆滿前60日起計15個工作日內)
- 註5:因大賽車博物館進行改建工程關係,旅遊局轄下的旅遊活動中心、大賽車博物館及葡萄酒博物館自2017年7月1日起閉館,而旅遊活動中心會議展覽場地租借、博物館參觀服務也因此暫停提供。
- 註6:相關刊登是於2020年1月30日刊登在特區政府公報上,但公共部門於2020年1月30日至2020年3月1日期間採取了特殊的抗疫辦公方式,以防止新型冠狀病毒的傳播,從2020年3月2日才恢復正常辦公及對外服務,而抗疫期間,公共部門的服務承諾的時間不再遵守,所以未能註7:因應新型冠狀病毒肺炎,2月份各公共部門僅提供基本服務(2月3至4日、17至18日)或緊急服務(2月5至16日),部份場所亦因疫情而關門;在輕重緩急的考量下,有關場所的續期申請暫緩處理。