

2015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	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	旅遊詢問處(旅遊諮詢)	276,966	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)	40	10個工作天	100%	90%	
	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(親臨)	19	即時	100%	90%	
3	公共關係處		3	接受旅客的建議或投訴(電話)	40	即時	100%	90%	
	研究計劃處		4	一般旅遊統計資料查詢(書面)	7	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)	0	即時	-	90%	
	研究計劃處		6	特別旅遊統計資料(書面)	1	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%	
	研究計劃處		7	特別旅遊統計資料(電話)	0	即時	-	90%	
4	設施管理處		8	利斯大廈地下展覽廳場地租借	3	5個工作天	100%	90%	
4	設施管理處		9	旅遊活動中心會議/展覽場地租借	18	3個工作天	100%	95%	
5	設施管理處		10	大賽車博物館(參觀)	10	3分鐘	100%	95%	
	設施管理處		11	葡萄酒博物館(參觀)	12	3分鐘	100%	95%	
6	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	1	25個工作天	100%	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	1	14個工作天	100%	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	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	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	2	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	15個工作天	100%	100%	
7	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	4	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	3	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	3	25個工作天	100%	85%	
	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	0	14個工作天	-	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	0	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	4	15個工作天	100%	100%	
8	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	0	25個工作天	-	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	14個工作天	100%	85%	
	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	0	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	0	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	1	15個工作天	100%	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	0	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	2	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	1	14個工作天	100%	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	0	25個工作天	-	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	0	14個工作天	-	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	15個工作天	100%	85%	
	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	1	15個工作天	100%	100%	
10	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	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	3	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	13	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	28	15個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	旅行社准照	40	查驗設施	10	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	50	15個工作天	96%	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	6	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	54	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	157	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	15	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	0	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	0	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	0	25個工作天	-	95%	
16	執照及監察廳	接送員工作證	49	首次申請工作證	5	25個工作天	100%	95%	
	執照及監察廳	接送員工作證	50	工作證有效期內申請續期	0	25個工作天	-	95%	
	執照及監察廳	接送員工作證	51	更新工作證語言資料	0	25個工作天	-	95%	