



2008年旅遊局
「服務承諾」執行情況

Situação da Execução da
“Carta de Qualidade” da DST
Acção de serviços finalizados de 2008



2008年旅遊局

「服務承諾」執行情況#

Situação da Execução da “Carta de Qualidade” da DST Acção de serviços finalizados de 2008#

部門 /服務對象 Subunidades/ Destinatário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成 個案 Caso Concluído	承諾時間 Prazo Prometido	承諾 達標率 Meta para Atingir	實際 達標率 Meta Atingida
產品暨特別計劃廳 Departamento de Productos e Projectos Especiais	澳門商務旅遊中心地下畫廊(場地租借) Galeria da Centro de Turismo de Negócios de Macau (Cedênica/ arrendamento)	11	5個工作天 5 dias úteis	90%	92%
行政暨財政處 Divisão Administrativa e Financeira	一般查詢(書面) Tratar os pedidos de informação (Por escrito)	721	5個工作天 5 dias úteis	95%	100%
	一般查詢(親臨) Tratar os pedidos de informação (Efectuados pessoalmente)	1853	即時 De imediato	90%	100%
	對本局之投訴或建議 Sobre as participações e opiniões destes Serviços	133	14個工作天 14 dias úteis	90%	100%
公共關係處 Divisão de Relações Públicas	旅遊詢問處(旅遊諮詢) Posto de Informações Turísticas (Informações Turísticas)	759750	10分鐘 10 minutos	90%	100%
	接受旅客的建議或投訴 (書面/圖文傳真/電子郵件) Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito)	117	10個工作天 (回覆) 10 dias úteis (Responder)	90%	100%
	接受旅客的建議或投訴(親臨) Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente)	42	即時接待 (10個工作天回覆) De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis)	90%	100%
	接受旅客的建議或投訴(電話) Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	33	即時接待 (3個工作天回覆) De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis)	90%	100%
旅遊活動中心 Centro de Actividades Turísticas	會議/展覽場地(場地租借) Local para reuniões/ exposições (cedência/ arrendamento)	15	3個工作天 3 dias úteis	95%	100%
	大賽車博物館(參觀) Museu do Grande Prémio(visita)	52	3分鐘 3 minutos	95%	100%
	葡萄酒博物館(參觀) Museu do Vinho(visita)	27	3分鐘 3 minutos	95%	100%

部門 /服務對象 Subunidades/ Destinatário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成 個案 Caso Concluído	承諾時間 Prazo Prometido	承諾 達標率 Meta para Atingir	實際 達標率 Meta Atingida
發出執照暨稽查廳 /酒店 Departamento de Licenciamento e Inspeção/Hotéis	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 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25個工作天 25 dias úteis	85%	100%
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	3	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
	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 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25個工作天 25 dias úteis	85%	67%**
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	3	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
發出執照暨稽查廳 /餐廳 Departamento de Licenciamento e Inspeção/Restaurantes	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 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	22	25個工作天 25 dias úteis	85%	73%*
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	22	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
	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 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-	25個工作天 25 dias úteis	85%	-
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	-	14個工作天 14 dias úteis	85%	-
發出執照暨稽查廳 /舞廳 Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Salas de dança	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 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25個工作天 25 dias úteis	85%	67%**
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	3	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
	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 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	2	25個工作天 25 dias úteis	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	2	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%

部門 /服務對象 Subunidades/ Destinatário	服務項目 Item da Carta de Qualidade	完成 個案 Caso Concluído	承諾時間 Prazo Prometido	承諾 達標率 Meta para Atingir	實際 達標率 Meta Atingida
發出執照暨稽查廳 /酒吧 Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Bares	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 Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	16	25個工作天 25 dias úteis	85%	75%*
	就首次設立場所的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	16	14個工作天 14 dias úteis	85%	94%
	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 Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	1	25個工作天 25 dias úteis	85%	100%
	就更改設施的申請計劃進行設施檢查 Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	1	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
發出執照暨稽查廳 /旅行社 Departamento de Licenciamento e Inspeção/Agências de Viagens	審批技術主管 Apreciar o director técnico	26	15個工作天 15 dias úteis	85%	100%
	查驗設施 Vistoriar as instalações	23	14個工作天 14 dias úteis	85%	100%
發出執照暨稽查廳 /導遊 Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	首次申請工作證 Pedido de emissão do cartão de identificação	89	25個工作天 25 dias úteis	85%	93%
	工作證有效期內申請續期 Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	576	25個工作天 25 dias úteis	85%	97%
	更新工作證語言資料 Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	10	25個工作天 25 dias úteis	85%	100%

產品暨特別計劃廳、公共關係處以及旅遊活動中心的服務承諾執行情況為2008年7月至12月所完成之服務項目。行政暨財政處的服務承諾執行情況為2008年8月18日至12月31日所完成之服務項目。發出執照暨稽查廳的服務承諾執行情況為2008年1月至12月所完成之服務項目。

* 同期處理個案數量增加及個案之複雜度增加

** 個案之複雜度增加

O Departamento de Produto e Projectos Especiais, a Divisão de Relações Públicas e o Centro de Actividades Turísticas completaram os itens de trabalho do "Programa de Carta de Qualidade" no período compreendido entre Julho a Dezembro de 2008. Enquanto a Divisão Administrativa e Financeira e o Departamento de Licenciamento e Inspeção concluíram os itens do mesmo em 18 de Agosto a 31 de Dezembro 2008 e em Janeiro a Dezembro de 2008, respectivamente.

* Devido ao grande número de processos a ser tratados no mesmo período e pela complexidade dos processos

** Devido à complexidade dos processos

書名：旅遊局2008年度活動報告
出版：澳門特別行政區政府旅遊局
編輯：研究暨計劃廳
設計及印刷：狄馬廣告策劃有限公司
數量：160本
出版日期：2009年11月
ISBN：978-99937-977-3-9

Título: Relatório de Actividades de 2008 da
Direcção dos Serviços de Turismo
Edição: Direcção dos Serviços de Turismo
Produção: Departamento de Estudos e
Planeamento
Design e Impressão: De Ma Publicidade Limitada
Tiragem: 160 exemplares
Data de edição: Novembro 2009
ISBN: 978-99937-977-3-9

倘引用本刊物的資料，須指出資料來源。

本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料。倘有資料差誤或遺漏，澳門特別行政區政府旅遊局恕不負責。

Deve mencionar a fonte de origem, caso utilizar as informações desta publicação.

A fim de fornecer umas informações concretas, o conteúdo desta publicação foi elaborado com todo o cuidado. A Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM não responsabiliza de qualquer acto quando verificar qualquer erro ou lapso nas informações.