

工作成果

文化服務

表演藝術

(A) 文娛中心

服務類別	目標	2002年的工作成果
確認下列各類預訂申請：		
(i) 一般申請	在每月的截止申請日期起計 14 個工作天內給予書面回覆	100%
(ii) 特別申請	在每月的截止申請日期起計 14 個工作天內給予書面回覆	100%
(iii) 遲遞申請	在接獲申請起計 7 個工作天內給予書面回覆	100%

(B) 售票服務

服務類別	目標	2002年的工作成果	未能達到標準的原因
售票處售票	除受歡迎節目及大型藝術節／電影節門票開售時的繁忙時段外，在 25 分鐘內為顧客提供服務，並在 4 分鐘內完成發售一張門票	99.5%	顧客查詢多項節目和活動的詳情（尤其是受歡迎的節目和活動系列），或需等候多於 4 分鐘。門票須待顧客確認訂票後方可印發。由顧客確認訂票至印發門票需時少於 1 分鐘。
電話留座及查詢服務	除繁忙時段（上午 10 時至 11 時，下午 12 時 30 分至 2 時）外，在 5 分鐘內為顧客提供服務	99%	電話線路繁忙時偶然會導致出現來電「高峰」期
電話訂票服務	在下一個工作天內把門票郵寄給電話訂票的登記客戶	100%	
經城市電腦售票網處理的郵購訂票	在截止訂票日期後 5 個工作天內把門票寄出	100%	

圖書館服務

(A) 圖書館

服務類別	目標	2002年的工作成果
在圖書館開放使用時（包括繁忙時段）有九成時間達至下述服務標準：		
(i) 申請新借書證	10 分鐘	100%
(ii) 補領借書證	10 分鐘	100%
(iii) 外借一項圖書館物品	5 分鐘	100%
(iv) 歸還一項圖書館物品	5 分鐘	100%
(v) 預訂一項圖書館物品	5 分鐘	100%

(B) 書籍註冊

服務類別	目標	2002年的工作成果
根據《書刊註冊條例》（第 142 章），在憲報刊登註冊書籍的目錄	每季刊登一次	100%

文物及博物館服務

(A) 博物館

服務類別	目標	2002年的工作成果
處理學校提出的參觀活動及導賞服務申請	在 7 個工作天內處理有關申請	100%
為科學館及太空館內可供參觀者觸摸和操作的展品進行保養	確保至少有九成展品經常維持可供使用的狀況	100%
提供種類均衡的博物館活動	<ul style="list-style-type: none">● 每月舉辦 4 個不同主題的展覽● 每月舉辦 750 項教育活動	100%
添購藝術作品、影片和歷史物品，以保存香港的藝術和物質文化	館藏量每年增加 1% 至 2%	100%

(B) 古物及古蹟

服務類別	目標	2002年的工作成果
處理拍攝外景申請	10 個工作天	100%
處理複製相片及幻燈片申請	14 個工作天	100%
處理借用巡迴展覽資料及錄影帶申請	7 個工作天	100%
處理取得遺址及古蹟記錄影印本申請	5 個工作天	100%

康樂服務

服務類別	目標	2002年的工作成果
康體活動的報名手續：		
(i) 在地區康樂事務辦事處的櫃檯報名	輪候時間少於 20 分鐘，繁忙時段 (上午 8 時 30 分至 10 時 30 分) 除外	100%
(ii) 郵遞	在截止報名日期起計 7 個工作天內 通知申請人	100%
預訂體育設施的手續：		
(i) 在場地的櫃檯辦理手續	輪候時間少於 20 分鐘，繁忙時段 (上午 7 時至 7 時 30 分) 除外	100%
(ii) 郵遞	在截止報名日期起計 7 個工作天內 通知申請人	100%
游泳池的輪候入場時間	輪候入場時間少於 25 分鐘，繁忙 時段除外	100%
處理桌球室、公眾保齡球場及公眾溜冰場牌照的申請手續：		
(i) 認收申請	7 個工作天內	100%
(ii) 徵詢有關政府部門意見	7 個工作天內	100%
(iii) 在確定符合發牌規定後，發出牌照	10 個工作天內	100%