附录三

工作成绩

文化服务

1. 表演艺术

(A) 表演场地

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
确认下列各类订租申请：		
(a) 普通订租	在每月的截止申请日期起计14个工作天内给予书面回覆	100%
(b) 特别订租	在每月的截止申请日期起计14个工作天内给予书面回覆	100%
(c) 逾期订租		
(i) 大型设施 a) 包括演奏厅、音乐厅和展览厅／展览馆	在每周的截止申请日期起计7个工作天内给予书面回覆	100%
b) 香港体育馆和伊利沙伯体育馆的表演场	在接获申请起计7个工作天内给予书面回覆	100%
(ii) 小型设施 包括演讲室、舞蹈室、会议室等	在接获申请起计7个工作天内给予书面回覆	100%

(B) 售票服务

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
售票处售票	在25分钟内为顾客提供服务（受欢迎节目和大型艺术节／电影节门票开售时的繁忙时段除外），并在4分钟内完成发售一张门票	100%
电话查询服务	在5分钟内为顾客提供服务，繁忙时段（上午10时至11时，下午12时30分至2时）除外	100%
电话订票服务	在下一个工作天内把门票邮寄给订票的客户	100%

工作成绩

2. 图书馆服务

(A) 图书馆

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
在图书馆开放使用时(包括繁忙时段)有九成时间达至下述服务标准：		
(a) 申请新图书证	10分钟	100%
(b) 补领图书证	10分钟	100%
(c) 外借一项图书馆物品	5分钟	100%
(d) 归还一项图书馆物品	5分钟	100%
(e) 预约一项图书馆物品	5分钟	100%

(B) 书刊注册

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
根据《书刊注册条例》(香港法例第142章)在宪报刊登注册书刊的目录	每季刊登一次	100%

工作成绩

3. 文物和博物馆服务

(A) 博物馆

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
处理学校提出的参观活动和导赏服务申请	7个工作天内	100%
为香港科学馆和香港太空馆内可供参观者触摸和操作的展品进行保养	至少有九成展品经常维持可供使用的状况	100%
提供种类均衡的博物馆活动	(i) 每月举办4个不同主题的展览 (ii) 每月举办750节教育活动	100% 100%
添购艺术作品、影片和历史文物，以保存香港的艺术和物质文化	馆藏量每年增加1%至2%	100%

(B) 古物和古迹

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
处理拍摄外景申请	10个工作天	100%
处理复制相片和幻灯片申请	14个工作天	100%
处理索取遗址和古迹记录复印本申请	4 个工作天	100%

工作成绩

4. 所有文化服务

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
退还租用设施的费用、博物馆及演艺节目的门票费用、博物馆活动及服务的费用、参加音乐训练班及活动的费用、图书馆资料重置费用，以及临时图书证按金：		
(a) 一般情况下非信用卡缴费的退款申请		
(i) 淡季（一月至六月及十一月至十二月）提交的申请	在收到填妥的申请文件及全部证明文件后30个工作天(注)内，完成处理95%的申请	100%
(ii) 旺季（七月至十月）提交的申请	在收到填妥的申请文件及全部证明文件后50个工作天(注)内，完成处理95%的申请	100%
(b) 一般情况下信用卡缴费的退款申请*	由于信用卡缴费的退款只能存入该信用卡的帐户，因此另需至少10个历日由政府代理人和信用卡发卡银行处理退款事宜	100%

注：不包括星期六、星期日及公众假期

* 不适用于不能以信用卡缴费的场地／办事处

附录三

工作成绩

康乐服务

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
以先到先得方式接受报名的活动		
(a) 在地区康乐事务办事处／场地的柜台报名	轮候时间不超过15分钟，繁忙时段（上午8时30分至10时30分）除外	100%
(b) 邮递报名表格	在截止报名日期起计7个工作天内通知申请人	100%
以抽签方式接受报名的活动	(i) 在抽签日期起计5个工作天内公布抽签结果	100%
	(ii) 在抽签日期起计7个工作天内通知中签的申请人	100%
亲自前往场地柜台申请租用体育设施	轮候时间不超过15分钟，繁忙时段（上午7时至7时30分）除外	100%
泳池的入场轮候时间	轮候入场时间少于20分钟，泳池额满除外	100%

工作成绩

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
处理桌球馆、公众保龄球场和公众溜冰场牌照的首次申请：		
(a) 向申请人发出认收通知书，并把申请送交有关政府部门徵询意见	在收到全部所需文件和视察处所后5个工作天内完成	100%
(b) 向申请人发出发牌规定通知书	在确定有关政府部门不提出反对后5个工作天内完成	100%
(c) 向申请人发出牌照	在确定申请人已符合一切发牌规定后5个工作天内完成	100%
处理桌球馆、公众保龄球场和公众溜冰场牌照的续期申请：		
(a) 向申请人发出认收通知书，并把申请送交有关政府部门徵询意见	在收到全部所需文件后5个工作天内完成	100%
(b) 向申请人发出游乐场所牌照续期批准书	在确定有关政府部门不提出反对和申请人已符合一切发牌规定后5个工作天内完成	100%
处理桌球馆、公众保龄球场和公众溜冰场牌照的转让申请：		
(a) 向申请人发出认收通知书，并把申请送交有关政府部门徵询意见	在收到全部所需文件后5个工作天内完成	100%
(b) 向申请人发出游乐场所牌照转让批准书	在确定有关政府部门不提出反对和申请人已符合一切发牌规定后5个工作天内完成	100%

服务类别	目标	二零一三至一四年度的工作成绩
退还康体活动或租用康体设施的费用及收费：		
(a) 一般情况下非信用卡缴费的退款申请		
(i) 淡季（一月至六月及十一月至十二月）提交的申请	在收到填妥的申请文件或康体活动结束后（以较后日期为准）30个工作天(注)内，完成处理95%的申请	100%
(ii) 旺季（七月至十月）提交的申请	在收到填妥的申请文件或康体活动结束后（以较后日期为准）50个工作天(注)内，完成处理95%的申请	100%
(b) 一般情况下信用卡缴费的退款申请	由于信用卡缴费的退款只能存入该信用卡的帐户，因此另需至少10个历日由政府代理人和信用卡发卡银行处理退款事宜	100%

注：不包括星期六、星期日及公众假期