

工作成果

文化服务

表演艺术

(A) 文娱中心

服务类别	目标	2002年的工作成果
确认下列各类预订申请：		
(i) 一般申请	在每月的截止申请日期起计 14 个工作天内给予书面回复	100%
(ii) 特别申请	在每月的截止申请日期起计 14 个工作天内给予书面回复	100%
(iii) 迟递申请	在接获申请起计 7 个工作天内给予书面回复	100%

(B) 售票服务

服务类别	目标	2002年的工作成果	未能达到标准的原因
售票处售票	除受欢迎节目及大型艺术节／电影节门票开售时的繁忙时段外，在 25 分钟内为顾客提供服务，并在 4 分钟内完成发售一张门票	99.5%	顾客查询多项节目和活动的详情（尤其是受欢迎的节目和活动系列），或需等候多于 4 分钟。门票须待顾客确认订票后方可印发。由顾客确认订票至印发门票需时少于 1 分钟。
电话留座及查询服务	除繁忙时段（上午 10 时至 11 时，下午 12 时 30 分至 2 时）外，在 5 分钟内为顾客提供服务	99%	电话线路繁忙时偶尔会导致出现来电「高峰」期
电话订票服务	在下一个工作天内把门票邮寄给电话订票的登记客户	100%	
经城市电脑售票网处理的邮购订票	在截止订票日期后 5 个工作天内把门票寄出	100%	

图书馆服务

(A) 图书馆

服务类别	目标	2002年的工作成果
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：		
(i) 申请新借书证	10 分钟	100%
(ii) 补领借书证	10 分钟	100%
(iii) 外借一项图书馆物品	5 分钟	100%
(iv) 归还一项图书馆物品	5 分钟	100%
(v) 预订一项图书馆物品	5 分钟	100%

(B) 书籍注册

服务类别	目标	2002年的工作成果
根据《书刊注册条例》（第 142 章），在宪报刊登注册书籍的目录	每季刊登一次	100%

文物及博物馆服务

(A) 博物馆

服务类别	目标	2002年的工作成果
处理学校提出的参观活动及导赏服务申请	在7个工作日内处理有关申请	100%
为科学馆及太空馆内可供参观者触摸和操作的展品进行保养	确保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	<ul style="list-style-type: none">• 每月举办4个不同主题的展览• 每月举办750项教育活动	100%
添购艺术作品、影片和历史物品，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) 古物及古迹

服务类别	目标	2002年的工作成果
处理拍摄外景申请	10个工作日	100%
处理复制相片及幻灯片申请	14个工作日	100%
处理借用巡回展览资料及录影带申请	7个工作日	100%
处理取得遗址及古迹记录影印本申请	5个工作日	100%

康乐服务

服务类别	目标	2002年的工作成果
康体活动的报名手续：		
(i) 在地区康乐事务办事处的柜台报名	轮候时间少于 20 分钟，繁忙时段 (上午 8 时 30 分至 10 时 30 分)除外	100%
(ii) 邮递	在截止报名日期起计 7 个工作日内 通知申请人	100%
预订体育设施的手续：		
(i) 在场地的柜台办理手续	轮候时间少于 20 分钟，繁忙时段 (上午 7 时至 7 时 30 分)除外	100%
(ii) 邮递	在截止报名日期起计 7 个工作日内 通知申请人	100%
游泳池的轮候入场时间	轮候入场时间少于 25 分钟， 繁忙时段除外	100%
处理桌球室、公众保龄球场及公众溜冰场牌照的申请手续：		
(i) 认收申请	7 个工作日内	100%
(ii) 征询有关政府部门意见	7 个工作日内	100%
(iii) 在确定符合发牌规定后，发出牌照	10 个工作日内	100%