

附录三

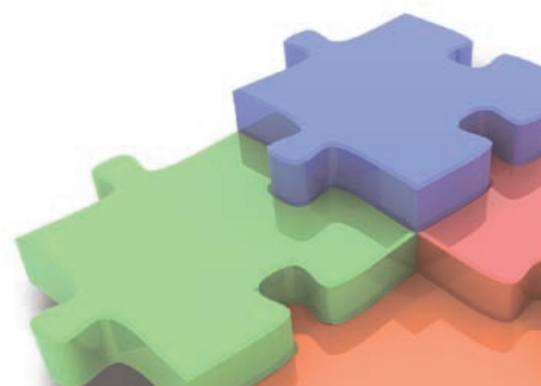
工作成绩

文化服务

1. 表演艺术

(A) 文娱中心

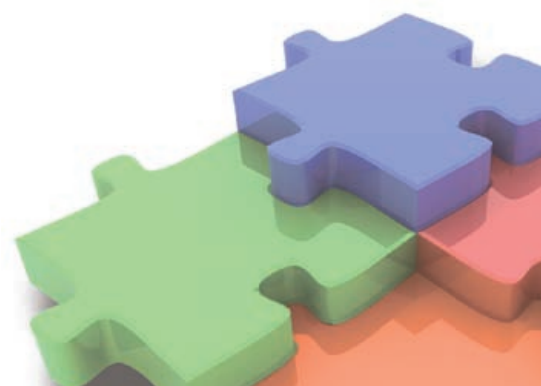
服务类别	目标	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
确认下列各类预订申请：			
(a) 一般申请	在每月的截止申请日期起计14个工作日内给予书面回覆	100%	
(b) 特别申请	在每月的截止申请日期起计14个工作日内给予书面回覆	100%	
(c) 迟递申请			
(i) 大型设施			
a) 包括演奏厅、音乐厅和展览厅／展览馆	在每周的截止申请日期起计7个工作日内给予书面回覆	100%	
b) 香港体育馆和伊利沙伯体育馆的表演场地	在接获申请起计7个工作日内给予书面回覆	100%	
(ii) 小型设施 包括演讲室、舞蹈室、会议室等	在接获申请起计7个工作日内给予书面回覆	100%	



附录三 工作成绩

(B) 售票服务

服务类别	目标	二零零八至零九年度 的工作成绩	未能达到标准的原因
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	99.5%	顾客查询多项节目和活动的详情时（尤其是受欢迎的活动和节目系列），需时可能超过4分钟。门票须待顾客确认购票后方可印发，而由顾客确认购票至印发门票需时少于1分钟。
电话留座和查询服务	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	99%	顾客来电时多时少；来电多的时候偶尔会引致线路繁忙。
电话订票服务	在下一个工作天内把门票邮寄给订票的登记客户	100%	
经城市电脑售票网处理 邮购订票	在截止订票日期起计5个工作日内把门票寄出	100%	



附录三 工作成绩

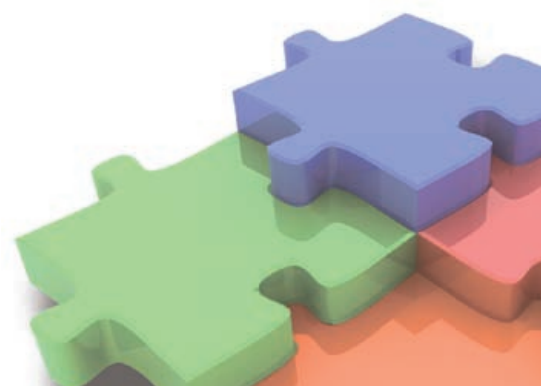
2. 图书馆服务

(A) 图书馆

服务类别	目标	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
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	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
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%	



附录三 工作成绩

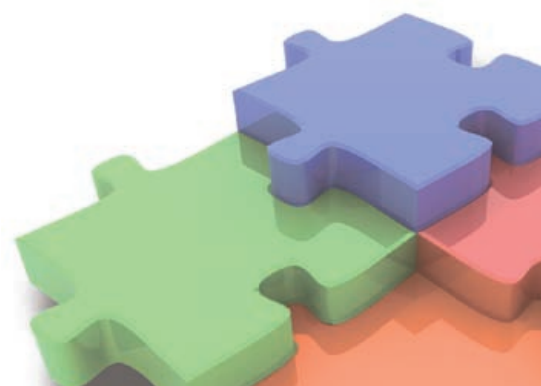
3. 文物和博物馆服务

(A) 博物馆

服务类别	目标	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
处理学校提出的参观活动和导赏服务申请	在7个工作日内处理有关申请	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	100%	
	(ii) 每月举办750节教育活动	100%	
增添艺术作品、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	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
处理拍摄外景申请	10个工作日	100%	
处理复制相片和幻灯片申请	14个工作日	100%	
处理索取遗址和古迹记录复印本申请	4个工作日	100%	



附录三 工作成绩

康乐服务

服务类别	目标	二零零八至零九年度的工作成绩	未能达到标准的原因
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	在截止报名日期起计7个工作日内通知申请人	100%	
以抽签方式接受报名的活动			
(i) 在抽签日期起计5个工作日内公布抽签结果		100%	
(ii) 在抽签日期起计7个工作日内通知中签申请人		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%	
泳池的轮候入场时间	轮候入场时间少于20分钟，泳池额满除外	100%	
处理桌球馆、公众保龄球场和公众溜冰场牌照的申请 (二零零八年四月一日至十六日适用的服务承诺：)			
(a) 认收申请	7个工作日内	100%	
(b) 徵询有关政府部门意见	7个工作日内	100%	
(c) 在确定符合发牌规定后发出牌照	10个工作日内	100%	
(由二零零八年四月十七日起，服务承诺提升如下：)			
(a) 在收到全部所需文件和视察处所后，向申请人发出认收通知，并把申请送交有关政府部门徵询意见	5个工作日内	100%	
(b) 在确定有关政府部门不提出反对后，向申请人发出发牌规定通知书	5个工作日内	100%	
(c) 在确定申请人已符合一切发牌规定后，向其发出牌照	5个工作日内	100%	

