

附錄三

工作成績

文化服務

1. 表演藝術

(A) 表演場地

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
確認下列各類訂租申請：		
(a) 普通訂租	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%
(b) 特別訂租	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%
(c) 逾期訂租		
(i) 大型設施 a) 包括演奏廳、音樂廳和展覽廳／展覽館	在每周的截止申請日期起計7個工作天內給予書面回覆	100%
b) 香港體育館和伊利沙伯體育館的表演場	在接獲申請起計7個工作天內給予書面回覆	100%
(ii) 小型設施 包括演講室、舞蹈室、會議室等	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	二零一一至一二年度工作成績
售票處售票		
售票處售票	在25分鐘內為顧客提供服務（受歡迎節目和大型藝術節／電影節門票開售時的繁忙時段除外），並在4分鐘內完成發售一張門票	100%
電話查詢服務	在5分鐘內為顧客提供服務，繁忙時段（上午10時至11時，下午12時30分至2時）除外	100%
電話訂票服務	在下一個工作天內把門票郵寄給訂票的登記客戶	100%
經城市電腦售票網處理郵購訂票	在截止訂票日期起計5個工作天內把門票寄出	100%

附錄三

工作成績

2. 圖書館服務

(A) 圖書館

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
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：		
(a) 申請新圖書證	10分鐘	100%
(b) 補領圖書證	10分鐘	100%
(c) 外借一項圖書館物品	5分鐘	100%
(d) 歸還一項圖書館物品	5分鐘	100%
(e) 預約一項圖書館物品	5分鐘	100%

(B) 書刊註冊

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
根據《書刊註冊條例》（香港法例第142章） 每季刊登一次 在憲報刊登註冊書刊的目錄		100%

附錄三

工作成績

3. 文物和博物館服務

(A) 博物館

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
處理學校提出的參觀活動和導賞服務申請	7個工作天內	100%
為香港科學館和香港太空館內可供參觀者觸摸和操作的展品進行保養	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	(i) 每月舉辦4個不同主題的展覽 (ii) 每月舉辦750節教育活動	100% 100%
添購藝術作品、影片和歷史文物，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) 古物和古蹟

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
處理拍攝外景申請	10個工作天	100%
處理複製相片和幻燈片申請	14個工作天	100%
處理索取遺址和古蹟記錄複印本申請	4個工作天	100%

附錄三

工作成績

4. 所有文化服務

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
退還租用設施的費用、博物館及演藝節目的門票費用、博物館活動及服務的費用、參加音樂訓練班及活動的費用、圖書館資料重置費用，以及臨時圖書證按金		
(a) 一般情況下非信用卡繳費的退款申請		
(i) 淡季（一月至六月及十一月至十二月）提交的申請	在收到填妥的申請文件及全部證明文件後30個工作天 ^(註) 內，完成處理95%的申請	100%
(ii) 旺季（七月至十月）提交的申請	在收到填妥的申請文件及全部證明文件後50個工作天 ^(註) 內，完成處理95%的申請	100%
(b) 一般情況下信用卡繳費*的退款申請	由於信用卡繳費的退款只能存入該信用卡的帳戶，因此另需至少10個曆日由政府代理人和信用卡發卡銀行處理退款事宜	100%

註：不包括星期六、星期日及公眾假期

*不適用於不能以信用卡繳費的場地／辦事處

附錄三

工作成績

康樂服務

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
以先到先得方式接受報名的活動		
(a) 在地區康樂事務辦事處／場地的櫃檯報名	輪候時間不超過15分鐘，繁忙時段（上午8時30分至10時30分）除外	100%
(b) 郵遞報名表格	在截止報名日期起計7個工作天內通知申請人	100%
以抽籤方式接受報名的活動		
	(i) 在抽籤日期起計5個工作天內公布抽籤結果	100%
	(ii) 在抽籤日期起計7個工作天內通知中籤的申請人	100%
親自前往場地櫃檯申請租用體育設施	輪候時間不超過15分鐘，繁忙時段（上午7時至7時30分）除外	100%
泳池的入場輪候時間	輪候入場時間少於20分鐘，泳池額滿除外	100%
處理桌球館、公眾保齡球場和公眾溜冰場牌照的首次申請：		
(a) 向申請人發出認收通知書，並把申請送交有關政府部門徵詢意見	在收到全部所需文件和視察處所後5個工作天內完成	100%
(b) 向申請人發出發牌規定通知書	在確定有關政府部門不提出反對後5個工作天內完成	100%
(c) 向申請人發出牌照	在確定申請人已符合一切發牌規定後5個工作天內完成	100%

附錄三

工作成績

服務類別	目標	二零一一至一二年度工作成績
處理桌球館、公眾保齡球場和公眾溜冰場牌照的續期申請（二零一一年四月二十九日起生效）：		
(a) 向申請人發出認收通知書，並把申請送交有關政府部門徵詢意見	在收到全部所需文件後5個工作天內完成	100%
(b) 向申請人發出遊樂場所牌照續期批准書	在確定有關政府部門不提出反對和申請人已符合一切發牌規定後5個工作天內完成	100%
處理桌球館、公眾保齡球場和公眾溜冰場牌照的轉讓申請（二零一一年四月二十九日起生效）：		
(a) 向申請人發出認收通知書，並把申請送交有關政府部門徵詢意見	在收到全部所需文件後5個工作天內完成	100%
(b) 向申請人發出遊樂場所牌照轉讓批准書	在確定有關政府部門不提出反對和申請人已符合一切發牌規定後5個工作天內完成	100%
退還康體活動或租用康體設施的費用及收費		
(a) 一般情況下非信用卡繳費的退款申請		
(i) 淡季（一月至六月及十一月至十二月）提交的申請	在收到填妥的申請文件或康體活動結束後（以較後日期為準）30個工作天 ^(註) 內，完成處理95%的申請	100%
(ii) 旺季（七月至十月）提交的申請	在收到填妥的申請文件或康體活動結束後（以較後日期為準）50個工作天 ^(註) 內，完成處理95%的申請	100%
(b) 一般情況下信用卡繳費的退款申請	由於信用卡繳費的退款只能存入該信用卡的帳戶，因此另需至少10個曆日由政府代理人和信用卡發卡銀行處理退款事宜	100%

註：不包括星期六、星期日及公眾假期