

## 服務承諾 2003/04

我們竭盡所能，服務社會。在 2002 至 2003 年度，我們的 24 項服務中，除當中的一項未接獲申請個案外，其餘 23 項均達至或超越指標。來年，我們將繼續致力為市民提供優質服務。

我們提供的服務水平在某程序上受各種特殊情況及繁忙期間的工作量所影響。在考慮這些因素後，我們為各項服務訂立了下列標準處理時間及服務表現指標：

處理牌照申請	2002/03 年度 標準處理時間	2002/03 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2002/03 年度 實際平均 服務表現	2003/04 年度 標準處理時間 (括號內為服務表現目標)
<b>移動無線電系統牌照</b>				
設立新系統	2 個月	98%	100%	42 個工作天內 + (98%)
遷移/加設基地電台	40 個工作天	98%	100%	36 個工作天內 + (98%)
加設移動電台				
的士電台	7 個工作天	98%	99.9%	6 個工作天內 + (98%)
其他電台	14 個工作天	98%	99.9%	12 個工作天內 + (98%)
更換移動電台器材				
的士電台	7 個工作天	98%	99.9%	6 個工作天內 + (98%)
其他電台	14 個工作天	98%	99.9%	12 個工作天內 + (98%)
更換基地電台器材	14 個工作天	99%	100%	12 個工作天內 + (99%)
簽發牌照	10 個工作天	98%	99.8%	9 個工作天內 + (98%)
無線電商牌照	5 個工作天	100%	100%	4 個工作天內 + (96%)
工業、科學及醫學電子機器牌照	7 個工作天	99%	100%	6 個工作天內 + (99%)
無線電測定和指令、狀態及數據的傳達牌照	7 個工作天	99%	100%	6 個工作天內 + (99%)
衛星電視公用天線牌照	16 個工作天	98%	100%	12 個工作天內 + (98%)
船舶電台牌照	10 個工作天	94%	98.8%	10 個工作天內 (94%)
業餘電台牌照	10 個工作天	96%	99.9%	10 個工作天內 (96%)
公共非專利電訊服務牌照 (無需使用射頻)	14 個工作天	99%	100%	14 個工作天內 (99%)
公共無線電通訊服務牌照 ^	42 個工作天	100%	- *	42 個工作天內 (100%)
自設對外電訊系統牌照	30 個工作天	99%	100%	28 個工作天內 + (99%)
<b>根據《國際船員培訓、發證和值班標準公約》處理證書及簽註申請</b>				
全球海上遇險和安全系統證書及簽註	7 個工作天	95%	100%	5 個工作天內 + (95%)
全球海上遇險和安全系統等值資格證明書 及簽註	7 個工作天	95%	100%	5 個工作天內 + (95%)
<b>無線電干擾調查</b>				
對商營服務的干擾	7 個工作天	96%	97.7%	7 個工作天內 (96%)
對廣播服務的干擾	10 個工作天	96%	96.2%	10 個工作天內 (96%)
<b>無線電設備類型檢定</b>				
鑑定文件	21 個工作天	95%	100%	21 個工作天內 (97%) ++
鑑定樣本	45 個工作天	95%	100%	45 個工作天內 (97%) ++
<b>驗證有線設備</b>				
鑑定文件	21 個工作天	95%	100%	16 個工作天內 + (97%) ++

處理號碼／短碼申請	2002/03 年度 標準處理時間	2002/03 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2002/03 年度 實際平均 服務表現	2003/04 年度 標準處理時間 (括號內為服務表現目標)
分配電訊號碼及短碼	14 個工作天	100%	100% #	14 個工作天內 (100%)

- + 在 2003/04 年度縮短處理時間
- ++ 在 2003/04 年度提高服務表現目標
- ^ 公共無線電通訊服務牌照指一般牌照如傳呼服務牌照等，並不包括公共移動無線電話服務，個人通訊服務及第三代流動服務牌照。
- \* 2002/03 年度內並無申請個案
- # 有關處理號碼／短碼申請的每月數字由 2002 年 6 月起計算

此外，本局由 2002/03 年度起已作出下列服務承諾，為公眾人士提供更佳的服务：

對有關電訊局服務的公眾查詢及投訴作出回覆	
臨時回覆	3 個工作天內
詳細回覆	除涉及複雜問題外，在 10 個工作天內回覆查詢，在 20 個工作天內回覆投訴

對有關電訊服務營辦商的消費者投訴作出回覆	
臨時回覆	3 個工作天內
詳細回覆	30 個工作天內