

## 服務承諾 2005/06

我們緊記竭盡所能，服務社會。在 2004 至 2005 年度，我們的 25 項服務中，24 項均達至或超越指標。我們將致力維持這佳績。來年的表現目標表列於下。

我們提供的服務水平在某程度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	2004/05 年度 標準處理時間	2004/05 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2004/05 年度 實際平均 服務表現	2005/06 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	42 個工作天	98%	99.4%	42 個工作天 (98%)
遷移/加設基地電台	36 個工作天	98%	100%	36 個工作天 (98%)
加設移動電台				
的士電台	6 個工作天	98%	100%	6 個工作天 (98%)
其他電台	12 個工作天	98%	100%	12 個工作天 (98%)
更換移動電台器材				
的士電台	6 個工作天	98%	100%	6 個工作天 (98%)
其他電台	12 個工作天	98%	100%	12 個工作天 (98%)
更換基地電台器材	12 個工作天	99%	100%	12 個工作天 (99%)
簽發牌照	9 個工作天	98%	100%	9 個工作天 (98%)
無線電商牌照	4 個工作天	96%	99.3%	4 個工作天 (96%)
工業、科學及醫學電子機器牌照	6 個工作天	99%	100%	6 個工作天 (99%)
無線電測定和指令、狀態及數據的傳達牌照	6 個工作天	99%	100%	6 個工作天 (99%)
衛星電視公用天線牌照	12 個工作天	98%	99%	12 個工作天 (98%)
船舶電台牌照	10 個工作天	94%	100%	10 個工作天 (94%)
業餘電台牌照	10 個工作天	96%	100%	10 個工作天 (96%)
公共非專利電訊服務牌照 <sup>#</sup>	14 個工作天	99%	100%	14 個工作天 (99%)
自設對外電訊系統牌照	28 個工作天	99%	100%	28 個工作天 (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	5 個工作天	95%	99%	5 個工作天 (95%)
全球海上遇險和安全系統等值資格證明書及簽註	5 個工作天	95%	100%	5 個工作天 (95%)
<b>無線電干擾調查</b>				
對商營服務的干擾	7 個工作天	96%	100%	7 個工作天 (96%)
對廣播服務的干擾	10 個工作天	96%	97.1%	10 個工作天 (96%)
<b>無線電設備類型檢定</b>				
鑑定文件	21 個工作天	97%	99.8%	21 個工作天 (97%)
鑑定樣本	45 個工作天	97%	100%	45 個工作天 (97%)
<b>驗證有線設備</b>				
鑑定文件	16 個工作天	97%	100%	16 個工作天 (97%)

處理號碼／短碼申請	2004/05 年度 標準處理時間	2004/05 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2004/05 年度 實際平均 服務表現	2005/06 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%	12 個工作天 (100%)
<b>處理針對營辦商與競爭條文有關的投訴，以及涉及與《電訊條例》內與具誤導性或欺騙性行為有關的條文的投訴</b>				
詳細調查	初步調查完成 之後 4 個月內	80%	37.1%+	初步調查完成之後 4 個月內 (80%)

- # 雖然流動虛擬網絡營辦商是根據公共非專利電訊服務牌照獲准提供第三代流動服務，但服務承諾並不包括這類營辦商的牌照，因為有關的規管制度較規管其他公共非專利電訊服務持牌商（例如互聯網服務供應商）的制度複雜。
- + 該年度收到的投訴數字大幅上升，大部分投訴均與業界的不當促銷活動有關。由於本局須深入分析來自超過 70 名投訴人所作的陳述及大量由有關的營業員所作出的解釋，每項分析又互有關係，調查這些個案的時間因而較長。

此外，為了向公眾人士提供最佳的服務，本局由 2002/03 年度起，盡力達到以下目標：

<b>對有關電訊局服務的公眾查詢及投訴作出回覆</b>	
發出認收通知	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
<b>處理有關電訊服務營辦商可能違反《電訊條例》或牌照條件的消費者投訴</b>	
發出認收通知	3 個工作天內
詳細回覆或進度報告	30 個工作天內