

## 服務承諾 2007/08

在 2006 至 2007 年度，我們的 26 項服務中，25 項均達至或超越服務承諾，我們將致力維持佳績。在 2007 至 2008 年度，我們提升了處理消費者投訴的服務表現目標，並且就處理業界投訴作出新的服務承諾，全年各項服務承諾詳情表列於下。

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：

處理牌照申請	2006/07 年度 標準處理時間	2006/07 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2006/07 年度 實際平均 服務表現	2007/08 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	40 個工作天	98%	99.9%	40 個工作天 (98%)
遷移/加設基地電台	34 個工作天	98%	100%	34 個工作天 (98%)
加設移動電台				
的士電台	5 個工作天	98%	100%	5 個工作天 (98%)
其他電台	10 個工作天	98%	100%	10 個工作天 (98%)
更換移動電台器材				
的士電台	5 個工作天	98%	100%	5 個工作天 (98%)
其他電台	10 個工作天	98%	100%	10 個工作天 (98%)
更換基地電台器材	10 個工作天	99%	100%	10 個工作天 (99%)
簽發牌照	8 個工作天	98%	100%	8 個工作天 (98%)
無線電商牌照	4 個工作天	96%	100%	4 個工作天 (96%)
工業、科學及醫學電子機器牌照	5 個工作天	99%	100%	5 個工作天 (99%)
無線電測定和指令、狀態及數據的傳達牌照	5 個工作天	99%	100%	5 個工作天 (99%)
衛星電視公用天線牌照	11 個工作天	98%	100%	11 個工作天 (98%)
船舶電台牌照	9 個工作天	94%	100%	9 個工作天 (94%)
業餘電台牌照	9 個工作天	96%	100%	9 個工作天 (96%)
公共非專利電訊服務牌照	13 個工作天	99%	100%	13 個工作天 (99%)
自設對外電訊系統牌照	26 個工作天	99%	100%	26 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%	100%	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	6 個工作天	96%	100%	6 個工作天 (96%)
對廣播服務的干擾	9 個工作天	96%	100%	9 個工作天 (96%)
<b>無線電設備類型檢定</b>				
鑑定文件	19 個工作天	97%	100%	19 個工作天 (97%)
鑑定樣本	41 個工作天	97%	100%	41 個工作天 (97%)
<b>驗證有線設備</b>				
鑑定文件	15 個工作天	97%	100%	15 個工作天 (97%)

處理號碼/短碼申請	2006/07 年度 標準處理時間	2006/07 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2006/07 年度 實際平均 服務表現	2007/08 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	10 個工作天	100%	100%	10 個工作天 (100%)
<b>處理有關營辦商可能違反《電訊條例》或牌照條件的消費者投訴</b>				
詳細回覆(或如未能詳細回覆, 給予進度通知)	27 個工作天	80%	100%	27 個工作天 (90%*)
<b>處理針對營辦商與競爭條文有關的投訴, 以及與《電訊條例》具誤導或欺騙性行為的條文有關的投訴</b>				
詳細調查	初步調查完成 之後 4 個月內	80%	75%	初步調查完成之後 4 個月內 (80%)
<b>處理業界針對營辦商的投訴, 與競爭條文及《電訊條例》具誤導或欺騙性行為的條文有關的投訴除外 (新項目)</b>				
詳細調查	45 個工作天	不適用	不適用	45 個工作天 (90%)

\* 提升 2007/08 年度的服務表現目標

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>	
發出認收通知或作初步回覆	3 個工作天內
詳細回覆	除涉及複雜問題外, 在 9 個工作天內回覆查詢, 在 18 個工作天內回覆投訴