

服務承諾 2009/10

在 2008 至 09 年度，我們的 29 項服務中，28 項均達至或超越服務表現目標。在 2009 至 2010 年度，我們提升了 4 項工作的服務表現目標（以*標示於下表），並就查核、處理和接收交回的電訊號碼作出新的服務承諾。2009 至 2010 年度的各項服務表現目標詳列如下。

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：

處理牌照的申請	2008/09 年度 標準處理時間	2008/09 年度 服務表現目標 (達到服務標準 的百分率)	2008/09 年度 實際平均 服務表現	2009/10 年度 標準處理時間 (括號內載服務表現目標)
移動無線電系統牌照				
設立新系統	38 個工作天	98%	99.5%	38 個工作天 (98%)
遷移/加設基地電台	32 個工作天	98%	100%	32 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 (99%)*
其他電台	9 個工作天	98%	100%	9 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	9 個工作天	98%	100%	9 個工作天 (99%)*
更換基地電台器材	9 個工作天	99%	100%	9 個工作天 (99%)
簽發牌照	8 個工作天	98%	100%	8 個工作天 (99%)*
無線電商牌照	4 個工作天	98%	99.5%	4 個工作天 (98%)
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%	99.2%	11 個工作天 (98%)
船舶電台牌照	9 個工作天	98%	100%	9 個工作天 (98%)
業餘電台牌照	9 個工作天	98%	100%	9 個工作天 (98%)
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%)
服務營辦商牌照	14 個工作天	95%	100%	14 個工作天 (95%)
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				
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%)
無線電干擾調查				
對商營服務的干擾	6 個工作天	96%	99.9%	6 個工作天 (96%)
對廣播服務的干擾	9 個工作天	96%	97.7%	9 個工作天 (96%)
無線電設備類型檢定				
鑑定文件	19 個工作天	98%	100%	19 個工作天 (98%)
鑑定樣本	41 個工作天	98%	100%	41 個工作天 (98%)
驗證有線設備				
鑑定文件	15 個工作天	98%	100%	15 個工作天 (98%)

* 於 2009 至 2010 年度提升的服務表現目標

處理號碼／短碼申請	2008/09 年度 標準處理時間	2008/09 年度 服務表現目標 (達到標準的 百分率)	2008/09 年度 實際平均 服務表現	2009/10 年度 標準處理時間 (括號內為服務表現目標)
指配電訊號碼及短碼	10 個工作天	100%	100%	10 個工作天 (100%)
查核、處理和接收交回的電訊號碼 (新項目)	不適用	不適用	不適用	10 個工作天 (100%)
處理有關營辦商懷疑違反《電訊條例》或牌照條件的消費者投訴				
詳細回覆 (或如未能詳細回覆則給予初步回覆)	27 個工作天	90%	100%	27 個工作天 (90%)
處理針對營辦商且與《電訊條例》下的競爭條文有關，或與具誤導性或欺騙性的行為的條文有關的投訴				
完成詳細調查(或如未完成詳細調查則向投訴人匯報進度)	初步調查完成 之後 4 個月內	80%	84.62%	初步調查完成之後 4 個月內 (80%)
處理業界針對營辦商的投訴 (與《電訊條例》下的競爭條文或具誤導性或欺騙性的行為的條文有關的除外)				
完成詳細調查	45 個工作天	90%	83%	45 個工作天 (90%)
處理有關懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報				
完成詳細調查(或如未完成詳細調查則向投訴人匯報進度)	10 個星期內	80%	92.73%	10 個星期內(85%)*

* 於 2009 至 2010 年度提升的服務表現目標

在回應公眾查詢和投訴方面，我們致力達致以下目標：

對有關電訊局服務的公眾查詢及投訴作出回覆

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 7 個工作天內回覆查詢，在 15 個工作天內回覆投訴