

服务承诺 2019/20

在 2018/19 年度，我们在全部 35 项服务中均达至或超越服务表现目标。2019/20 年度的各项服务表现目标详列如下。

我们提供的服务水平在某程度上受各种特殊情况及繁忙期间的工作量影响。在考虑这些因素后，我们为各项服务订立了下列标准处理时间：

	2018/19 年度 标准处理时间	2018/19 年度服 务表现目标 (达到服务标准 的百分率)	2018/19 年 度 实际平均 服务表现	2019/20 年度 标准处理时间 (括号内为服务表现目标)
(I) 处理广播服务牌照申请				
非本地电视节目服务 / 其他须领牌电视节目服务	4 个月	100%	100%	4 个月 (100%)
(II) 处理电讯服务牌照申请				
(1) 移动无线电系统牌照				
- 设立新系统	38 个工作日	98%	100%	38 个工作日 (98%)
- 迁移 / 加设基地电台	32 个工作日	98%	100%	32 个工作日 (98%)
- 加设移动电台	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日 (99%)
的士电台	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
其他电台				
- 更换移动电台器材	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日 (99%)
的士电台	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
其他电台				
- 更换基地电台器材	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
- 签发牌照	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
(2) 无线电商牌照	4 个工作日	99%	100%	4 个工作日 (99%)
(3) 工业、科学及医学电子机器牌照	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日 (99%)
(4) 无线电测定和指令、状态及数据的传达牌照	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日 (99%)
(5) 卫星电视共用天线牌照	11 个工作日	98%	100%	11 个工作日 (98%)
(6) 船舶电台牌照	9 个工作日	99%	100%	9 个工作日 (99%)
(7) 业余电台牌照	9 个工作日	99%	100%	9 个工作日 (99%)
(8) 自设对外电讯系统牌照	26 个工作日	99%	并无新个案	26 个工作日 (99%)
(9) 第一类及第二类服务营办商牌照	14 个工作日	98%	100%	14 个工作日 (98%)
(10) 第三类服务营办商牌照	13 个工作日	99%	100%	13 个工作日 (99%)
(III) 根据《海员培训、发证和值班标准国际公约》处理证明书及签注申请				
(1) 全球海上遇险和安全系统证明书及签注	5 个工作日	95%	100%	5 个工作日 (95%)
(2) 全球海上遇险和安全系统等值资格证明书及签注	5 个工作日	95%	并无新个案	5 个工作日 (95%)
(IV) 无线电干扰调查				
(1) 对商营服务的干扰	在 6 个工作日内进行调查	96%	100%	在 6 个工作日内进行调查 (96%)
(2) 对广播服务的干扰	在 9 个工作日内进行调查	96%	100%	在 9 个工作日内进行调查 (96%)

(V) 处理号码 / 短码申请				
(1) 指配电讯号码及短码	8 个工作日	90%	100%	8 个工作日 (90%)
(2) 查核、处理和接受退还的电讯号码	10 个工作日	100%	100%	10 个工作日 (100%)
(VI) 处理有关怀疑违反《广播（杂项条文）条例》、《广播条例》、《电讯条例》第 IIIA 部、广播牌照条款或条件、或广播业务守则的广播事宜投诉（关乎《广播条例》竞争条文的投诉除外）				
(1) 给予初步答复	6 个工作日	98%	100%	6 个工作日 (98%)
(2) 就无须调查的个案通知投诉人有关结果 ^(注) (或如未有个案结果, 则向投诉人报告进度)	3 个星期	98%	100%	3 个星期 (98%)
(3) 就需要进行简单调查的投诉通知投诉人有关 通讯事务管理局(通讯局)的裁决 ^(注) (或如未有通讯局的裁决, 则向投诉人报告进 度)	8 个星期	98%	99.4%	8 个星期 (98%)
(4) 就需要进行复杂调查的投诉通知投诉人有关 通讯局的裁决 ^(注) (或如未有通讯局的裁决, 则向投诉人报告进度)	4 个月	98%	100%	4 个月 (98%)
(VII) 处理有关电讯营办商怀疑违反《电讯条例》或电讯服务牌照条件的消费者投诉				
详细回复投诉人(或如未能详细回复, 则给予初步答 复)	27 个工作日	90%	100%	27 个工作日 (90%)
(VIII) 处理针对营办商关乎《电讯条例》竞争条文或具误导性或欺骗性行为的条文的投诉				
完成调查(或如未完成调查, 则向投诉人报告进度)	初步调查完成后 4 个月内	80%	并无新个案	初步调查完成后 4 个月内 (80%)
(IX) 处理有关营办商怀疑违反《电讯条例》或电讯服务牌照条件的业界投诉(关乎《电讯条例》竞争条文和具误导性或欺骗性行为的条文的投诉除外)				
完成详细调查(或如未完成详细调查, 则向投诉人报 告进度)	45 个工作日内	90%	并无新个案	45 个工作日内 (90%)
(X) 处理有关广播和电讯服务持牌人涉嫌违反《商品说明条例》(第 362 章)的公平营商条文的投诉				
如未能提供个案结果, 则向投诉人发出个案处理进度 通知*	确认接获投诉后 3 个月内	90%	100%	确认接获投诉后 3 个月内 (90%)
(XI) 处理有关怀疑违反《非应邀电子讯息条例》的举报				
完成详细调查(或如未完成详细调查, 则向投诉人报 告进度)	10 个星期内	90%	100%	10 个星期内 (90%)
(XII) 对有关通讯办服务的公众查询及投诉作出回复				
(1) 详细回复查询(或如未能提供详细回复, 则给予 初步答复)	7 个工作日内	90%	100%	7 个工作日内 (90%)
(2) 详细回复投诉(或如未完成详细调查, 则向投诉 人报告进度)	15 个工作日内	90%	100%	15 个工作日内 (90%)

^注 由收到投诉人所提供足够资料起计。

* 这是 2018 年 10 月开始的项目。