

服务承诺 2020/21

在 2019/20 年度，我们在全部 34 项服务中均达至或超越服务表现目标。2020/21 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：

服务 (* 2020 年 4 月开始新增的项目)	2019/20 年度 标准处理时间	2019/20 年度 服务表现目标 (达到服务 标准的百分率)	2019/20 年度 实际平均 服务表现	2020/21 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%	没有申请	4 个月 (100%)
(II) 处理电讯服务牌照申请 / 登记				
(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				
的士电台	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日 (99%)
其他电台	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
- 更换移动电台器材				
的士电台	5 个工作日	99%	100%	5 个工作日(99%)
其他电台	8 个工作日	99%	100%	8 个工作日 (99%)
- 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				
- 新申请	11 个工作日	98%	100%	11 个工作日 (98%)
- 续牌*	-	-	-	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%	100%	26 个工作日 (99%)
(9) 服务营办商牌照				
- 回复新申请				
第一类及第二类服务	14 个工作日	98%	100%	14 个工作日 (98%)
第三类服务	13 个工作日	99%	100%	13 个工作日 (99%)
- 批准签发牌照*	-	-	-	3 个月 (98%)

服务 (* 2020年4月开始新增的项目)	2019/20年度 标准处理时间	2019/20年度 服务表现目标 (达到服务 标准的百分率)	2019/20年度 实际平均 服务表现	2020/21年度 标准处理时间 (括号内为服务表现目标)
(10) 航空器电台牌照*	-	-	-	5个工作日 ^(#A) (98%)
(11) 无线电广播转播电台牌照*	-	-	-	15个工作日 (98%)
(12) 酒店电视(发送)牌照				
- 新申请*	-	-	-	15个工作日 (98%)
- 续牌*	-	-	-	11个工作日 (98%)
(13) 要约提供电讯服务类别牌照 - 登记*	-	-	-	14个工作日 (99%)
(14) 提供公共无线区域网络服务类别牌照 - 登记*	-	-	-	14个工作日 (99%)
(15) 出口及入口许可证*	-	-	-	于柜枱以现金或易办事付款即时办理; 以支票或缴费灵付款需3个工作日 (98%)
(16) 转运通知书*	-	-	-	即日内 (98%)
(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%	100%	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				
(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 ^(#B) (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 ^(#B) (或如未有 通讯局的裁决, 则向投诉人报告进度)	8个星期	98%	100%	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 ^(#B) (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%)

服务 (* 2020年4月开始新增的项目)	2019/20年度 标准处理时间	2019/20年度 服务表现目标 (达到服务 标准的百分率)	2019/20年度 实际平均 服务表现	2020/21年度 标准处理时间 (括号内为服务表现目标)
(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 (关乎《电讯条例》第7Q条的投诉除外)				
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) 处理就《电讯条例》第7Q条提出的查询及对营办商作出的投诉				
(1) 详细回复查询 (或如未能详细回复, 则给予初步答复) *	-	-	-	14 个工作日内 (90%)
(2) 详细回复投诉 ^(註B) (或如未能详细回复, 则给予初步答复) *	-	-	-	12 个星期内 (90%)
(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》第7Q条的投诉除外)				
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%	没有新个案	45 个工作日内 (90%)
(X) 处理有关广播及电讯服务持牌人怀疑违反《商品说明条例》的公平营商条文的查询及投诉				
(1) 详细回复查询 (或如未能详细回复, 则给予初步答复) *	-	-	-	7 个工作日内 (90%)
(2) 如未能就投诉提供个案结果, 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) 处理有关广播及电讯业界业务实体怀疑违反《竞争条例》的查询及投诉				
(1) 详细回复查询 (或如未能详细回复, 则给予初步答复) *	-	-	-	14 个工作日内 (90%)
(2) 详细回复投诉 ^(註B) (或如未能详细回复, 则给予初步答复) *	-	-	-	28 个工作日内 (90%)
(XII) 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%)

服务 (* 2020年4月开始新增的项目)	2019/20年度 标准处理时间	2019/20年度 服务表现目标 (达到服务 标准的百分率)	2019/20年度 实际平均 服务表现	2020/21年度 标准处理时间 (括号内为服务表现目标)
(XIII) 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^A 如有关申请可转介民航处作进一步处理,通讯办会发信知会申请人。

注^B 由收到投诉人所提供足够资料起计。