服務承諾 2018/19

在 2017/18 年度，我們在全部 34 項服務中均達至或超越服務表現目標。2018/19 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：

	2017/18 年度 標準處理時間	2017/18 年度服務表現目標 （達到服務標準的百分率）	2017/18 年度 實際平均服務表現	2018/19 年度 標準處理時間 （括號內為服務表現目標）
(I) 處理廣播服務牌照申請				
非本地電視節目服務／其他須領牌電視節目服務	4 個月	100%	並無新個案	4 個月 (100%)
(II) 處理電訊服務牌照申請				
(1) 移動無線電系統牌照				
- 設立新系統	38 個工作天	98%	100%	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	99%	100%	5 個工作天 (99%)
其他電台	8 個工作天	99%	100%	8 個工作天 (99%)
- 更換移動電台器材				
的士電台	5 個工作天	99%	100%	5 個工作天 (99%)
其他電台	8 個工作天	99%	100%	8 個工作天 (99%)
- 更換基地電台器材	8 個工作天	99%	100%	8 個工作天 (99%)
- 簽發牌照	8 個工作天	99%	100%	8 個工作天 (99%)
(2) 無線電商牌照	4 個工作天	99%	100%	4 個工作天 (99%)
(3) 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%)
(4) 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%)
(5) 衛星電視共用天線牌照	11 個工作天	98%	100%	11 個工作天 (98%)
(6) 船舶電台牌照	9 個工作天	99%	100%	9 個工作天 (99%)
(7) 業餘電台牌照	9 個工作天	99%	100%	9 個工作天 (99%)
(8) 自設對外電訊系統牌照	26 個工作天	99%	並無新個案	26 個工作天 (99%)
(9) 第一類及第二類服務營辦商牌照	14 個工作天	98%	100%	14 個工作天 (98%)
(10) 第三類服務營辦商牌照	13 個工作天	99%	100%	13 個工作天 (99%)
(III) 根據《海員培訓、發證和值班標準國際公約》處理證明書及簽註申請				
(1) 全球海上遇險和安全系統證明書及簽註	5 個工作天	95%	100%	5 個工作天 (95%)
(2) 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%)
(IV) 無線電干擾調查				
(1) 對商營服務的干擾	在 6 個工作天內進行調查	96%	100%	在 6 個工作天內進行調查 (96%)
(2) 對廣播服務的干擾	在 9 個工作天內進行調查	96%	100%	在 9 個工作天內進行調查 (96%)

(V) 處理號碼／短碼申請				
(1) 指配電訊號碼及短碼	8 個工作天	90%	100%	8 個工作天 (90%)
(2) 查核、處理和接受退還的電訊號碼	10 個工作天	100%	100%	10 個工作天 (100%)
(VI) 處理有關懷疑違反《廣播（雜項條文）條例》、《廣播條例》、《電訊條例》第 IIIA 部、廣播牌照條款或條件、或廣播業務守則的廣播事宜投訴（關乎《廣播條例》競爭條文的投訴除外）				
(1) 給予初步答覆	6 個工作天	98%	100%	6 個工作天 (98%)
(2) 就無須調查的個案通知投訴人有關結果 [註]（或如未有個案結果，則向投訴人報告進度）	3 個星期	98%	100%	3 個星期 (98%)
(3) 就需要進行簡單調查的投訴通知投訴人有關通訊事務管理局（通訊局）的裁決[註]（或如未有通訊局的裁決，則向投訴人報告進度）	8 個星期	98%	99.9%	8 個星期 (98%)
(4) 就需要進行複雜調查的投訴通知投訴人有關通訊局的裁決[註]（或如未有通訊局的裁決，則向投訴人報告進度）	4 個月	98%	100%	4 個月 (98%)
(VII) 處理有關電訊營辦商懷疑違反《電訊條例》或電訊服務牌照條件的消費者投訴				
詳細回覆投訴人（或如未能詳細回覆，則給予初步答覆）	27 個工作天	90%	100%	27 個工作天 (90%)
(VIII) 處理針對營辦商關乎《電訊條例》競爭條文或具誤導性或欺騙性行為的條文的投訴				
完成調查（或如未完成調查，則向投訴人報告進度）	初步調查完成後 4 個月內	80%	並無新個案	初步調查完成後 4 個月內 (80%)
(IX) 處理有關營辦商懷疑違反《電訊條例》或電訊服務牌照條件的業界投訴（關乎《電訊條例》競爭條文和具誤導性或欺騙性行為的條文的投訴除外）				
完成詳細調查（或如未完成詳細調查，則向投訴人報告進度）	45 個工作天內	90%	並無新個案	45 個工作天內 (90%)
(X) 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，則向投訴人報告進度）	10 個星期內	90%	99.9%	10 個星期內 (90%)
(XI) 對有關通訊辦服務的公眾查詢及投訴作出回覆				
(1) 詳細回覆查詢（或如未能提供詳細回覆，則給予初步答覆）	7 個工作天內	90%	100%	7 個工作天內 (90%)
(2) 詳細回覆投訴（或如未完成詳細調查，則向投訴人報告進度）	15 個工作天內	90%	100%	15 個工作天內 (90%)

[註] *由收到投訴人所提供足夠資料起計。*