

附錄三

工作成績

文化服務

1. 表演藝術

(A) 文娛中心

服務類別	目標	二零零七至零八年度 的工作成績	未能達到標準的原因
確認下列各類預訂申請：			
(a) 一般申請	在每月的截止申請日期起計 14個工作天內給予書面回覆	100%	
(b) 特別申請	在每月的截止申請日期起計 14個工作天內給予書面回覆	100%	
(c) 遲遞申請			
(i) 大型設施			
a) 包括演奏廳、音樂廳 和展覽廳／展覽館	在每周的截止申請日期起計 7個工作天內給予書面回覆	100%	
b) 香港體育館和伊利沙 伯體育館的表演場	在接獲申請起計7個工作天內 給予書面回覆	100%	
(ii) 小型設施			
包括演講室、舞蹈室、 會議室等	在接獲申請起計7個工作天內 給予書面回覆	100%	

附錄三 工作成績

(B) 售票服務

服務類別	目標	二零零七至零八年度 的工作成績	未能達到標準的原因
售票處售票	在25分鐘內為顧客提供服務（受歡迎節目和大型藝術節／電影節門票開售時的繁忙時段除外），並在4分鐘內完成發售一張門票	99.5%	顧客查詢多項節目和活動的詳情時（尤其是受歡迎的活動和節目系列），需時可能超過4分鐘。門票須待顧客確認購票後方可印發，而由顧客確認購票至印發門票需時少於1分鐘。
電話留座和查詢服務	在5分鐘內為顧客提供服務，繁忙時段（上午10時至11時，下午12時30分至2時）除外	99%	顧客來電時多時少；來電多的時候偶然會引致線路繁忙。
電話訂票服務	在下一個工作天內把門票郵寄給訂票的登記客戶	100%	
經城市電腦售票網處理郵購訂票	在截止訂票日期起計5個工作天內把門票寄出	100%	

附錄三 工作成績

2. 圖書館服務

(A) 圖書館

服務類別	目標	二零零七至零八年度的工作成績	未能達到標準的原因
在圖書館開放使用時（包括繁忙時段）有九成時間達至下述服務標準：			
(a) 申請新圖書證	10分鐘	100%	
(b) 補領圖書證	10分鐘	100%	
(c) 外借一項圖書館物品	5分鐘	100%	
(d) 歸還一項圖書館物品	5分鐘	100%	
(e) 預約一項圖書館物品	5分鐘	100%	

(B) 書刊註冊

服務類別	目標	二零零七至零八年度的工作成績	未能達到標準的原因
根據《書刊註冊條例》(香港法例第142章) 在憲報刊登註冊書刊的目錄	每季刊登一次	100%	

附錄三 工作成績

3. 文物和博物館服務

(A) 博物館

服務類別	目標	二零零七至零八年度的工作成績	未能達到標準的原因
處理學校提出的參觀活動和導賞服務申請	在7個工作天內處理有關申請	100%	
為香港科學館和香港太空館內可供參觀者觸摸和操作的展品進行保養	至少有九成展品經常維持可供使用的狀況	100%	
提供種類均衡的博物館活動	(i) 每月舉辦4個不同主題的展覽	100%	
	(ii) 每月舉辦750項教育活動	100%	
添購藝術作品、影片和歷史文物，以保存香港的藝術和物質文化	館藏量每年增加1%至2%	100%	

(B) 古物和古蹟

服務類別	目標	二零零七至零八年度的工作成績	未能達到標準的原因
處理拍攝外景申請	10個工作天	100%	
處理複製相片和幻燈片申請	14個工作天	100%	
處理索取遺址和古蹟記錄複印本申請	4個工作天	100%	

附錄三 工作成績

康樂服務

服務類別	目標	二零零七至零八年度的 工作成績	未能達到標準的原因
以先到先得方式接受報名的活動			
(a) 在地區康樂事務辦事處／場地的櫃檯報名	輪候時間不超過15分鐘，繁忙時段（上午8時30分至10時30分）除外	100%	
(b) 郵遞報名表格	在截止報名日期起計7個工作天內通知申請人	100%	
以抽籤方式接受報名的活動			
	(i) 在抽籤日期起計5個工作天內公布抽籤結果	100%	
	(ii) 在抽籤日期起計7個工作天內通知中籤申請人	100%	
親自前往場地櫃檯申請租用體育設施	輪候時間不超過15分鐘，繁忙時段（上午7時至7時30分）除外	100%	
泳池的輪候入場時間	輪候入場時間少於20分鐘，泳池額滿除外	100%	
處理桌球館、公眾保齡球場和公眾溜冰場牌照的申請			
(a) 認收申請	7個工作天內	100%	
(b) 徵詢有關政府部門意見	7個工作天內	100%	
(b) 在確定符合發牌規定後發出牌照	10個工作天內	100%	