

公共關係之服務承諾執行情況

服務項目	承諾時間	目標執行率	年份		
			2019	2020	2021
接收及轉介投訴	14 個工作天 ⁽¹⁾	90%	98.5%	99.35%	100.00%

備註：

1. 承諾時間以申請人交齊所需文件或資料翌日起計。
2. 如服務項目涉及審查工作，則由完成文件審閱至雙方協議定出審查日子的期間將不包括在承諾時間的計算之內。
3. 如屬特別個案，我們在分析具體情況後會另行通知申請人所需時間及作出解釋。
4. 空運經營人證明書簽發申請承諾時間由完成所有審查和評估工作以及申請人完成所有補救行動翌日起計。
5. 有關服務承諾項目至該年底，未有接獲任何申請/個案。