

服務標準、目標及達標結果

服 務	服務標準	表現指標	2024 年 達標結果
申請牌照、許可證及註冊 <ul style="list-style-type: none">● 應課稅品牌照● 應課稅品許可證● 運載訂明物品牌照● 光碟母版及光碟複製品製作設備的進出口許可證● 製造光碟/母碟牌照● 金錢服務經營者牌照● 貴金屬及寶石交易商 A 類註冊● 貴金屬及寶石交易商 B 類註冊	12 個工作天內* 1/2 個工作天* 1 個工作天內* 2 個工作天內* 14 個工作天內* 33 個工作天內* 12 個工作天內* 33 個工作天內*	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 不適用^ 不適用^ 100% 100% 100%
申請海關人員到場監督稅務工作 (例如標註、重新包裝及抽取樣辦等)	2 個工作天內*	100%	100%
航空旅客清關手續 (由排隊輪候清關起計，選中接受詳細檢查者除外)	15 分鐘內	100%	100%
在陸路邊境管制站及渡輪碼頭的旅客清關手續 (由排隊輪候清關起計，選中接受詳細檢查者除外)	15 分鐘內	100%	100%
通過陸路邊境車輛的清關手續 (抽中接受檢查的車輛除外)	60 秒內	100%	100%
處理被扣押貨物 <ul style="list-style-type: none">● 海運貨物**● 空運貨物	5 個工作天內* 80 分鐘內*	100% 100%	100% 100%
根據《化學品管制條例》(第 145 章)就下列各項申請授權及批准 <ul style="list-style-type: none">● 進口 / 出口上述條例附表 1 或 2 內載的任何化學品● 把條例附表 1 或 2 所載的任何化學品自香港出口或把條例附表 3 所載的任何化學品自香港出口往同一附表內列的任何國家● 儲存/存備上述條例附表 1 或 2 內載的任何化學品	10 個工作天內* 10 個工作天內* 5 個工作天內*	100% 100% 100%	100% 100% 100%
汽車進口/分銷商登記及首次登記稅稅值評核 <ul style="list-style-type: none">● 替汽車進口商及分銷商進行登記● 評核進口汽車的暫定稅值	7 個工作天內* 5 個工作天內*	100% 100%	100% 100%
工廠/公司登記及貨物視察 <ul style="list-style-type: none">● 簽發金伯利進程證書後視察貨物	2 個工作天內*	100%	100%

服 務	服務標準	表現指標	2024 年 達標結果
<ul style="list-style-type: none">● 簽發戰略物品證前視察貨物● 視察根據儲備商品制度申請登記的工廠/公司● 簽發禁運物品（除戰略物品外）證前視察貨物● 視察根據簽發產地來源證制度為申請登記及重新登記的工廠/公司● 視察根據特定戰略物品航空轉運貨物豁免許可證方案申請登記及重新登記的工廠/公司	<div>2 個工作天內*</div> <div>3 個工作天內*</div> <div>4 個工作天內*</div> <div>4 個工作天內*</div> <div>4 個工作天內*</div>	<div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div>	<div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div>
保障消費者 <ul style="list-style-type: none">● 展開調查貨物的重量和度量不足及產品不安全的緊急投訴● 展開調查貨物的重量和度量不足及產品不安全的優先投訴● 展開調查不良營商手法的緊急投訴● 展開調查不良營商手法的優先投訴	<div>24 小時內#</div> <div>3 個工作天內@</div> <div>24 小時內#</div> <div>3 個工作天內@</div>	<div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div>	<div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div> <div>100%</div>
對海關人員或服務的投訴 <ul style="list-style-type: none">● 就書面或口頭投訴展開行動● 投訴個案調查完結	<div>30 個曆日內給予簡覆#</div> <div>8 個星期內#</div>	<div>100%</div> <div>95%</div>	<div>100%</div> <div>100%</div>

* 這個目標在收妥一切所需文件和資料後始適用

** 由接獲進口商預約通知起計

由接獲投訴起計

@ 在評估投訴後起計

^ 沒有收到此類申請