

體育局服務承諾執行情況

序	附屬單位	服務項目	服務質量指標	預設 達標率	2017年的 實際達標率	2018年的 實際達標率	2019年的 實際達標率
1	運動醫學中心	運動創傷診斷門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供門診服務	90%	92.86%	100%	93.75%
			15 分鐘內最多為 2 名沒有預約的集訓隊運動員提供門診服務	90%	100%	100%	85.71%
2	運動醫學中心	物理治療及康復	20 分鐘內最多為 2 名沒有預約的集訓隊運動員提供物理治療 / 康復訓練的服務	85%	100%	100%	100%
			門診後 1 個工作天內非集訓隊運動員可獲安排進行物理治療或康復訓練的時間	85%	47.67%	81.97%	100%
3	運動醫學中心	運動員體能適應檢查	檢查後即時發出《運動員體能適應檢查健康證明》	95%	100%	100%	100%
			新辦體檢咭可在 7 個工作日後領取	85%	63.02%	84.29%	87.43%
4	運動醫學中心	運動員身體機能測試評定	1 小時內完成普通的機能測試	80%	94.74%	100%	100%
			3 小時內完成特殊的機能測試	80%	沒有個案	沒有個案	100%
			機能水平測試報告可在集訓隊接受測試後 14 個工作日內寄交有關教練	80%	沒有個案	沒有個案	沒有個案
5	運動醫學中心	運動員健康檢查	運動員健康檢查報告可在集訓隊接受各項檢查後 14 個工作日內寄交有關教練	80%	92.24%	96.97%	96.15%
6	運動醫學中心	市民體質測試評估及提供運動處方	測試後即時發出《體質評定報告》	95%	100%	100%	100%
7	運動醫學中心	運動心理門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供運動心理門診服務	90%	沒有個案	沒有個案	100%

8	運動醫學中心	運動營養門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供運動營養評估門診服務	90%	88%	98.82%	100%
9	運動醫學中心	康復訓練班	15 分鐘內向已預約的市民提供免費傷患檢查服務	90%	100%	沒有個案	100%
10	運動醫學中心	中醫理療門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供中醫理療門診服務	90%	100%	100%	90.91%
11	運動醫學中心	培訓活動講座	運動醫學中心在收到要求提供培訓活動講座的資訊後，於 14 個工作日內作出回覆	80%	沒有個案	沒有個案	沒有個案
12	大眾體育處	大眾體育健身興趣班報名手續	報名者（帶備所需文件）可於 2 分鐘內完成報名手續（不包括排隊及諮詢時間）	100%	82.26%	100%	100%
13	大眾體育處	暑期活動報名手續	2019 年服務指標狀態為取消	100%	99.21%	100%	--
14	體育社團輔助處	體育社團登錄	若遞交的申請文件齊備後，審核結果將於 60 個工作日內回覆	80%	65.63%	88.57%	100%
15	體育社團輔助處	給予體育社團財政補助	若遞交的申請文件齊備後，批出資助金額屬本局權限，審核結果將於 20 個工作日內回覆；若批出資助金額超越本局權限，審核結果將於 30 個工作日內回覆	80%	92.47%	94.86%	100%
16	體育社團輔助處	給予體育社團技術培訓支援	收齊申請所需要的文件資料，本局將於 10 個工作天內向相關的工作部門及單位發函轉介體育社團的申請	80%	99.47%	100%	100%
17	體育社團輔助處	給予體育社團賽事支援	收齊申請所需要的文件資料，本局將於 10 個工作天內向相關的工作部門及單位發函轉介體育社團的申請	80%	99.72%	100%	100%
18	體育設備管理處	租用船位	收到租用船位申請後，本局將於 10 個工作天內作出回覆	90%	沒有個案	沒有個案	沒有個案

19	體育設備管理處	團體或機構名義申請租借物料	若申請的文件在租借物料前 30 天遞交到本局，審核結果將於 10 個工作日內回覆	90%	100%	100%	100%
20	體育設備管理處	場地租用服務	常規性體育活動租用(以每月為單位) - 每月租用場地申請書應在上月二十日之前呈報，本局將於翌月前作出回覆(團體)	90%	100%	100%	100%
			偶然性體育活動租用 - 租用場地申請書應在活動前 10 天呈報，本局將於 5 個工作天內作出回覆(團體)	90%	98.74%	100%	100%
			偶然性非體育活動租用 - 租用場地申請應在活動前 3 個月，本局將於 30 天內作出回覆(團體)	90%	100%	100%	100%
21	體育設備管理處	運動易會員登記	申請時若資料齊全，將於當天為會員發出臨時會員證 * 資料：相片一張，身份證明文件副本及填妥之申請表	90%	100%	100%	100%

2017 年服務項目之服務質量質指標未能達標的說明及相應措施：

序	附屬單位	服務項目	服務質量指標	與 預設達標率 的差距	未能達標的說明及相應措施
2	運動醫學中心	物理治療及康復	門診後 1 個工作天內非集訓隊運動員可獲安排進行物理治療或康復訓練的時間	-37.33%	說明：於物理治療師休假期間，因人手嚴重不足而影響工作安排。 相應措施：已增聘人員改善人手不足情況。
3	運動醫學中心	運動員體能適應檢查	新辦體檢咭可在 7 個工作日後領取	-21.98%	說明：部分未達標個案運動員於體檢後需再作輔助檢查或覆查，須待運動員完成覆檢後才能簽發體檢咭，各情況需要服務工作日數不定；另有未達標個案，運動員需補交證件資料或相片，資料齊備後才能簽發體檢咭。 相應措施：建議按覆檢完成日及補齊資料相片後才開始計算服務工作日。同時，亦已調整簽發體檢咭頻次，由每星期一次增至每星期兩次簽以改善有關情況。
8	運動醫學中心	運動營養門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供運動營養評估門診服務	-2%	說明：此服務項目共有 6 個未達標個案情況，有關已預約的運動員提前抵達服務單位，需等候至已預約時間才開始有關門診服務。 相應措施：建議有關提前抵達服務單位的個案分析，自預約時間開始計算等候時長。
12	大眾體育處	大眾體育健身興趣班報名手續	報名者（帶備所需文件）可 2 分鐘內完成報名手續（不包括排隊及諮詢時間）	-17.74%	說明：未達標個案中，約有 91% 的個案由於市民對報名流程不熟悉，於報名時考慮時間太久導致，原因是市民報名時發現自己欲參加之興趣班名額已滿，需重新考慮，令服務時間超出指標的時限。基於財務保安理由，監察員的監察位置與繳費處有一定距離，存在現場監察時間的偏差。 相應措施：持續檢視及改進優化報名工作手續，要求報名系統承判商加強設備及人員培訓，提升報名工作的流暢度及穩定度；建議提供報名系統輸出的工作時間報表協助監察機構進行監察，避免現場監察工作的誤差。
13	大眾體育處	暑期活動報名手續	報名者（帶備所需文件）可於 15 分鐘內完成報名手續（不包括排隊及諮詢時間）	-0.79%	說明：未達標個案中，大部分個案由於市民對報名流程不熟悉，於報名時考慮時間太久導致，原因是市民報名時發現自己欲參加之班別名額已滿，需重新考慮，令服務時間超出指標的時限。基於財務保安理由，監察員的監察位置與繳費處有一定距離，存在現場監察時間的偏差。 相應措施：要求報名系統承判商加強設備及人員培訓，提升報名工作的流暢度及穩定度。同時，將於 2019 年優化報名手續，以網上報名取代現場報名服務。

14	體育 社團 輔助 處	體育社 團登錄	若遞交的申請 文件齊備後， 審核結果將於 於 60 個工作日 內回覆	-14.37%	<p>說明：共有 11 個未達標個案情況，有關體育社團登錄的審批過程，分別包含法律意見及審批結果，先是就社團申請提供首次法律意見，隨後按照法定程序給予申請社團十天的聽證期，以便其提供補充資料；聽證期後，體育社團輔助處須上呈建議書予上級最後審批。此外，除聽證期外，社團登錄的審批過程中還涉及對有關文件、法律意見及建議書進行中葡翻譯，並且需要考量體育社團的申請個案是否符合法律要求，包括對社團宗旨、體育屬性、人員架構等情況的合理性等進行深入分析。</p> <p>相應措施：持續檢視及優化工作流程，改善項目達標情況。</p>
----	---------------------	------------	--	---------	---

2018 年服務項目之服務質量質指標未能達標的說明及相應措施：

序	附屬單位	服務項目	服務質量指標	與 預設達標率 的差距	未能達標的說明及相應措施
2	運動醫學中心	物理治療及康復	門診後 1 個工作天內非集訓隊運動員可獲安排進行物理治療或康復訓練的時間	-3.03%	說明：2018 年上半年物理治療師人手嚴重不足影響工作安排，未能跟進有關工作。 相應措施：已增聘人員改善人手不足情況。
3	運動醫學中心	運動員體能適應檢查	新辦體檢咭可在 7 個工作日後領取	-0.71%	說明：部分未達標個案運動員於體檢後需再作輔助檢查或覆查，須待運動員完成覆檢後才能簽發體檢咭，各情況需要服務工作日數不定；另有未達標個案，運動員需補交證件資料或相片，資料齊備後才能簽發體檢咭。 相應措施： 將篩選需要覆檢或補交資料的個案，再進行電腦資料配對以增加準確性。

2019 年服務項目之服務質量質指標未能達標的說明及相應措施：

序	附屬單位	服務項目	服務質量指標	與 預設達標率 的差距	未能達標的說明及相應措施
2	運動醫學中心	運動創傷診斷門診	15 分鐘內最多為 2 名沒有預約的集訓隊運動員提供門診服務	-4.29%	<p>說明：由於監察個案當天求診時間剛遇上運動醫學中心醫生為已預約的運動員進行運動員體能適應檢查，故無法 15 分鐘內提供門診服務，但前台同事已即時與未能達標的監察個案運動員協商並預約 12:00 為其就診。該運動員也同意並等候至 12:00 進行門診服務。</p> <p>相應措施：倘再遇到同類情況，將進一步與運動員溝通協商，希望在可行的時間內及時提供運動員門診服務。另外，將因應運動醫學中心醫生在當值時間的應診情況，適時對沒有預約的集訓隊運動員優先進行門診，優化應診的服務，達至服務承諾的目標。</p>