



海事及水務局
服務承諾指標的履行情況趨勢分析
2013 至 2015 年

序	服務項目	服務質量指標	2013 年		2014 年		2015 年	
			預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
1	於松山燈塔 懸掛颱風/ 強風訊號	在收到地球物理暨氣象局 通知後的 30 分鐘內懸掛	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	船舶海事登記	船舶海事登記申請 ¹ : 10 個 工作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
3		涉及船舶檢驗的船舶航行 證明文件續期申請 ¹ : 10 個 工作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
4		不涉及船舶檢驗的船舶航 行證明文件續期申請 ¹ : 5 個工作日內發出續期證書	90%	100%	90%	—	90%	—
5		涉及船舶檢驗的船舶登錄 更改或修改申請 ¹ : 10 個工 作日內安排檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
6		不涉及船舶檢驗的船舶登 錄更改或修改申請 ¹ : 5 個 工作日內完成及發出相關 證書	90%	100%	90%	100%	90%	50%*
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 5 個工作日內發出	90%	100%	90%	100%	90%	98.61%
8		刪除船舶在海事登記內之 登錄 ^{1,3} : 12 個工作日內審 核	90%	100%	90%	100%	90%	100%
9		海員登記證之發出 ¹ : 8 個 工作日	100%	—	100%	—	100%	—
10	海員登記	海員登記證之檢查 ¹ : 4 個 工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11		海員登記證之更換及補發 ¹ : 7 個工作日	100%	—	100%	100%	100%	—
12		海員登記之取消 ¹ : 3 個工 作日	100%	100%	100%	—	100%	—

序	服務項目	服務質量指標	2013 年		2014 年		2015 年	
			預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
13	遊艇駕駛員 執照	發出 ¹ ：4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14		續期 ¹ ：4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15		補發 ¹ ：4 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	引航服務	提供每日 24 小時之引航服務	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	雜項准照	錨泊或靠泊准照 ² ：10 個工 作日內發出	85%	100%	85%	98.70%	85%	100%
18		燃放炮竹許可 ¹ ：7 個工 作日內回覆	85%	—	85%	—	85%	—
19		涉及船舶檢驗的宗教儀式 准照 ² ：7 個工作日內發出	85%	—	85%	100%	85%	100%
20		不涉及船舶檢驗的宗教儀 式准照 ¹ ：7 個工作日內發 出	85%	100%	85%	100%	85%	100%
21		非澳門登記遊艇停泊准照 ¹ ： 5 個工作日內發出	85%	100%	85%	95.00%	85%	100%
22		船舶建造及下水、維修船底 或修理准照 ¹ ：7 個工作日 內發出	85%	—	85%	—	85%	—
23	非澳門登記 遊艇進港申請	2 個工作日內批核 ¹	90%	100%	90%	100%	90%	100%
24	設定航班	申請 ^{1,4} ：4 個工作日批核	90%	100%	90%	100%	90%	100%
25	船隻的建造及 機器維修	船舶維修 ⁵ ：在收到服務申 請單後 2 個工作日內聯絡 客戶	90%	99.12%	90%	100%	90%	100%
26		非常緊急的船舶維修 ⁵ ：在 收到服務申請單後 2 個工 作日內進行相關檢驗	90%	100%	90%	100%	90%	100%
27	汽車檢驗維修	小型之維修：5 個工作日內 作出報價或回覆	98%	100%	98%	99.50%	98%	98.22%
28		中型之維修：10 個工作日 內作出報價或回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
29		大型之維修：18 個工作日 內作出報價或回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
30		對汽車一般之維修檢驗：3 個工作日內作出報價或回 覆	98%	98.20%	98%	100%	98%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2013年		2014年		2015年	
			預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率	預設 達標率	實際 達標率
31	免費參觀海事博物館申請	審批時間 2 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	97.89%**
32	海事博物館團體門票優惠申請	審批時間 2 個工作日	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33	海事培訓課程	就讀證明書之申請 ¹ ：6 個工作日發出	80%	100%	80%	100%	80%	—
34	定期海上客運准照	要求作出說明或補交文件：在收到申請後 15 日內通知申請人	75%	100%	75%	100%	75%	100%
35	及海上航線許可	處理實施特別票價或其他優惠的申請：資料齊備情況下 15 日內予以回覆	75%	100%	75%	100%	75%	100%

附註：

表格中顯示為“—”屬該項目該年度沒有個案，故無法計算達標率。

標注：

¹ 在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計；

² 在文件齊全的情況下，通過檢驗翌日起計；

³ 涉及船舶拆毀、拆解或沉沒滅失情況的申請除外；

⁴ 客船及涉及環境污染問題除外；

⁵ 若申請於當天下午五時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算。

* “船舶海事登記之不涉及船舶檢驗的船舶登錄更改或修改申請”未能達標的原因是由於其中一個個案申請較特殊，且較一般個案需涉及較多處理手續，故本局未能於承諾時間內完成及發出相關證明書；本局將研究對該類特殊個案調整現有之服務質量指標。

** “免費參觀海事博物館申請”未能達標的原因是由於其中兩個個案申請者在遞交申請表後需要更改參觀日期，且申請者未能於 2 個工作日內提交新的參觀時間，故本局未能於承諾時間內審批有關申請；為改善有關事宜，本局已於 2015 年下半年起，於有關服務項目之監察記錄表上加上“文件收齊日期”，並研究日後把有關服務項目之服務質量指標調整至“在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計 2 個工作日內審批。”的可行性。

於 2015 年，本局服務承諾的達標情況較 2013 及 2014 年有所微跌。整體服務質量指標中，約佔 94% 達預設達標率或超過預設達標率，另外；約佔 6% 未達預設達標率。未達預設達標率之服務質量指標包括：“船舶海事登記之不涉及船舶檢驗的船舶登錄更改或修改申請”及“免費參觀海事博物館申請”。為改善有關服務質素，本局已在內部程序上加強對有關服務進行監察，並將研究在現有服務質量指標的基礎上，調整相關指標項目內容的可行性。此外，本局將一如以往持續進行定期檢討及倘有之優化，以滿足服務對象所需。