海事及水務局

2022 年服務承諾質量指標履行報告

序	服務項目	服務質量指標	完成個案	預設達標率	實際達標率
1	於東望洋燈塔懸掛颱風/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	36	100%	100%
2	船舶海事登記之申請	10 個工作日內安排檢驗 [1]	5	90%	100%
3	船舶海事登記之涉及船舶檢驗的船舶航行證明文件續期申請	10 個工作日內安排檢驗 [1]	191	90%	100%
4	船舶海事登記之不涉及船舶檢驗的船舶航行證明文件續期申請	5 個工作日內發出續期證書 [1]	—	90%	—
5	船舶海事登記之涉及船舶檢驗的船舶登錄更改或修改申請	10 個工作日內安排檢驗 [1]	9	90%	100%
6	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	5 個工作日內完成及發出相關證書 [1]	2	90%	100%
7	船舶海事登記之船舶航行證明文件補發	5 個工作日內發出 [1]	1	90%	100%
8	船舶海事登記之刪除船舶在海事登記內之登錄	12 個工作日內審核 [1,3]	8	90%	100%
9	海員登記證之發出	8 個工作日 [1]	–	100%	—
10	海員登記證之檢查	4 個工作日 [1]	21	100%	100%
11	海員登記證之更換及補發	7 個工作日 [1]	2	100%	100%

序	服務項目	服務質量指標	完成個案	預設達標率	實際達標率
12	海員登記之取消	3 個工作日 [1]	1	100%	100%
13	遊艇駕駛員執照之發出	4 個工作日 [1]	40	100%	100%
14	遊艇駕駛員執照之續期	4 個工作日 [1]	8	100%	100%
15	遊艇駕駛員執照之補發	4 個工作日 [1]	2	100%	100%
16	船舶引航服務	提供每日 24 小時之引航服務	302	100%	100%
17	在海事管轄範圍內之雜項准照的錨泊或靠泊准照	10 個工作日內發出 [2]	241	85%	100%
18	在海事管轄範圍內之雜項准照的燃放炮竹許可	7 個工作日內回覆 [1]	2	85%	100%
19	在海事管轄範圍內之雜項准照的涉及船舶檢驗的宗教儀式准照	7 個工作日內發出 [2]	–	85%	–
20	在海事管轄範圍內之雜項准照的不涉及船舶檢驗的宗教儀式准照	7 個工作日內發出 [1]	11	85%	90.91%
21	在海事管轄範圍內之雜項准照的非澳門登記遊艇停泊准照	5 個工作日內發出 [1]	–	85%	–
22	在海事管轄範圍內之雜項准照的船舶建造及下水、維修船底或修理准照	7 個工作日內發出 [1]	–	85%	–
23	非澳門登記遊艇進港申請	2 個工作日內批核 [1]	58	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	完成個案	預設達標率	實際達標率
24	設定船舶來澳及離澳航班之申請	4 個工作日批核 [1,4]	736	90%	100%
25	海運載貨集裝箱驗重程序相關服務之使用集裝箱驗重方法二的托運人登記	12 個工作日批核 [1]	—	85%	—
26	遊艇自由行之廣東省登記遊艇進港申請	48 小時內批核 [1]	—	90%	—
27	澳門登記遊艇出港申報	於“澳門籍遊艇前往粵澳遊艇自由行口岸申報資料系統”填妥資料後，5 分鐘內完成申報手續	—	90%	—
28	船隻的建造及機器維修之船舶維修	在收到服務申請單後 2 個工作日內聯絡客戶 [5]	7	90%	100%
29	船隻的建造及機器維修之非常緊急的船舶維修	在收到服務申請單後 2 個工作日內進行相關檢驗 [5]	1	90%	100%
30	就鍋爐/壓力容器之檢驗提供技術意見	每次接獲到鍋爐/壓力容器檢驗的電郵通知後，2 個工作日內聯絡客戶 [6]	31	90%	100%
31	公共實體車輛檢驗維修之小型檢驗維修	5 個工作日內作出報價或回覆 [1]	477	95%	100%
32	公共實體車輛檢驗維修之中型檢驗維修	10 個工作日內作出報價或回覆 [1]	9	95%	100%
33	公共實體車輛檢驗維修之大型檢驗維修	18 個工作日內作出報價或回覆 [1]	5	95%	100%
34	公共實體車輛檢驗維修之對汽車一般之檢驗維修	3 個工作日內作出報價或回覆 [1]	194	95%	100%

序	服務項目	服務質量指標	完成個案	預設達標率	實際達標率
35	海事培訓課程之就讀證明書之申請	6 個工作日發出[1]	–	80%	–
36	定期海上客運准照及海上航線許可之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%	–
37	定期海上客運准照及海上航線許可之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%	–
38	海上救援之召喚人身安全救助(澳門管理範圍內水域/澳門沿岸)	在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚	5	100%	100%
39	海上救援之召喚海上事故緊急救援	在明確接到通知後 5 分鐘內進行召喚	12	100%	100%
40	轉發惡劣天氣警告之轉發熱帶氣旋警告	在接到通知後 10 分鐘內進行轉發	26	90%	100%
41	轉發惡劣天氣警告之轉發雷暴警告	在接到通知後 10 分鐘內進行轉發	108	90%	100%
42	轉發惡劣天氣警告之轉發強烈季候風信號(黑球)	在接到通知後 10 分鐘內進行轉發	34	90%	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；

[6] 若電郵通知於當天下午一時後才接獲，則接到通知日期按翌日起計算。