



**澳門特別行政區**  
**海事及水務局**  
**服務承諾指標的履行情況趨勢分析**  
**2012 至 2014 年**

序	服務項目	服務質量指標	2012 年		2013 年		2014 年	
			預期 達標率	實際 達標率	預期 達標率	實際 達標率	預期 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 <sup>1</sup> ：(10 個工作日內安排檢驗)			90%	100%	90%	100%
3		船舶航行證明文件續期： - 涉及船舶檢驗的申請 <sup>1</sup> ：(10 個工作日內安排檢驗)			90%	100%	90%	100%
4		- 不涉及船舶檢驗的申請 <sup>1</sup> ：(5 個工作日內發出續期證書)			90%	100%	90%	—
5		船舶登錄更改或修改： - 涉及船舶檢驗的申請 <sup>1</sup> ：(10 個工作日內安排檢驗)			90%	100%	90%	100%
6		- 不涉及船舶檢驗的申請 <sup>1</sup> ：(5 個工作日內完成及發出相關證書)			90%	100%	90%	100%
7		船舶航行證明文件補發 <sup>1</sup> ：(5 個工作日內發出)			90%	100%	90%	100%
8		刪除船舶在海事登記內之登錄 <sup>1,3</sup> ：(12 個工作日內審核)			90%	100%	90%	100%
9		海員登記證之發出 <sup>1</sup> ：(8 個工作日)		—	100%	—	100%	—
10	海員登記	海員登記證之檢查 <sup>1</sup> ：(4 個工作日)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	海員登記證之更換及補發 <sup>1</sup> ：(7 個工作日)		100%	100%	100%	—	100%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2012 年		2013 年		2014 年	
			預期 達標率	實際 達標率	預期 達標率	實際 達標率	預期 達標率	實際 達標率
12	海員登記	海員登記之取消 <sup>1</sup> :(3 個工作日)	100%	—	100%	100%	100%	—
13	遊艇駕駛員執照	發出 <sup>1</sup> :(4 個工作日)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14		續期 <sup>1</sup> :(4 個工作日)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15		補發 <sup>1</sup> :(4 個工作日)	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 <sup>2</sup> :(10 個工作日內發出)			85%	100%	85%	98.70%
18		燃放炮竹許可 <sup>1</sup> :(7 個工作日內回覆)			85%	—	85%	—
19		宗教儀式准照: - 涉及船舶檢驗的申請 <sup>2</sup> :(7 個工作日內發出)			85%	—	85%	100%
20		- 不涉及船舶檢驗的申請 <sup>1</sup> :(7 個工作日內發出)			85%	100%	85%	100%
21		非澳門登記遊艇停泊准照 <sup>1</sup> :(5 個工作日內發出)			85%	100%	85%	95.00%
22		船舶建造及下水、維修船底或修理准照 <sup>1</sup> :(7 個工作日內發出)			85%	—	85%	—
23	非澳門登記遊艇進港申請	2 個工作日內批核 <sup>1</sup>			90%	100%	90%	100%
24	設定航班	申請 <sup>1,4</sup> :(4 個工作日批核)			90%	100%	90%	100%
25	船隻的建造及機器維修	船舶維修 <sup>5</sup> :在收到服務申請單後 2 個工作日內聯絡客戶			90%	99.12%	90%	100%
26		非常緊急的船舶維修 <sup>5</sup> :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%
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%	98.99%	98%	100%	98%	99.50%
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%

序	服務項目	服務質量指標	2012 年		2013 年		2014 年	
			預期 達標率	實際 達標率	預期 達標率	實際 達標率	預期 達標率	實際 達標率
30	汽車檢驗維修	對汽車一般之維修檢驗：3 個工作日內作出報價或回覆	98%	100%	98%	98.20%	98%	100%
31	免費參觀海事博物館申請	審批時間 2 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
32	海事博物館團體門票優惠申請	審批時間 2 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33	海事培訓課程	就讀證明書之申請 <sup>1</sup> ：6 個工作日發出			80%	100%	80%	100%
34	定期海上客運准照及海上航線許可	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%
35		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%

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。

本局服務承諾的達標情況，較過去兩年比較，皆能達至預期所訂定之達標率水平。為可維持有關服務水平，本局將持續進行定期檢討及倘有之優化，以滿足服務對象所需。