



海事及水務局
服務承諾履行報告
2015年1月1日至12月31日

序	服務項目	承諾時間	完成個案	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	10	100%	100%
2	船舶海事登記之申請	10個工作日內安排檢驗 ¹	10	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	183	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	0	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	64	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%	50%*
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	72	90%	98.61%
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}	2	90%	100%
9	海員登記證之發出	8個工作日 ¹	0	100%	—
10	海員登記證之檢查	4個工作日 ¹	36	100%	100%
11	海員登記證之更換及補發	7個工作日 ¹	0	100%	—
12	海員登記之取消	3個工作日 ¹	0	100%	—
13	遊艇駕駛員執照之發出	4個工作日 ¹	69	100%	100%
14	遊艇駕駛員執照之續期	4個工作日 ¹	19	100%	100%

序	服務項目	承諾時間	完成個案	預設達標率	實際達標率
15	遊艇駕駛員執照之補發	4 個工作日 ¹	2	100%	100%
16	引航服務	提供每日 24 小時之引航服務	380	100%	100%
17	雜項准照之錨泊或靠泊准照	10 個工作日內發出 ²	121	85%	100%
18	雜項准照之燃放炮竹許可	7 個工作日內回覆 ¹	0	85%	—
19	雜項准照之涉及船舶檢驗的宗教儀式准照	7 個工作日內發出 ²	2	85%	100%
20	雜項准照之不涉及船舶檢驗的宗教儀式准照	7 個工作日內發出 ¹	5	85%	100%
21	雜項准照之非澳門登記遊艇停泊准照	5 個工作日內發出 ¹	10	85%	100%
22	雜項准照之船舶建造及下水、維修船底或修理准照	7 個工作日內發出 ¹	0	85%	—
23	非澳門登記遊艇進港申請	2 個工作日內批核 ¹	159	90%	100%
24	設定航班之申請	4 個工作日批核 ^{1,4}	687	90%	100%
25	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	61	90%	100%
26	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	24	90%	100%
27	汽車之小型檢驗維修	5 個工作日內作出報價或回覆	618	98%	98.22%
28	汽車之中型檢驗維修	10 個工作日內作出報價或回覆	26	98%	100%
29	汽車之大型檢驗維修	18 個工作日內作出報價或回覆	5	98%	100%
30	對汽車一般之檢驗維修	3 個工作日內作出報價或回覆	125	98%	100%
31	免費參觀海事博物館申請	審批時間 2 個工作天	95	100%	97.89%**
32	海事博物館團體門票優惠申請	審批時間 2 個工作天	11	100%	100%

序	服務項目	承諾時間	完成個案	預設達標率	實際達標率
33	海事培訓課程之就讀證明書之申請	6 個工作日發出 ¹	0	80%	—
34	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	4	75%	100%
35	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	15	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 個工作天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。