



海事及水務局
服務承諾履行報告
2016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	22	100%	100%
2	船舶海事登記之申請	10個工作日內安排檢驗 ¹	7	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	219	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	43	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	0	90%	—
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	36	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}	3	90%	100%
9	海員登記證之發出	8個工作日 ¹	9	100%	100%
10	海員登記證之檢查	4個工作日 ¹	38	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	2	100%	100%
13	遊艇駕駛員執照之發出	4個工作日 ¹	61	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	4	100%	100%
16	引航服務	提供每日24小時之引航服務	374	100%	100%
17	雜項准照之錨泊或靠泊准照	10個工作日內發出 ²	103	85%	100%

序	服務項目	承諾時間	完成個案	預設達標率	實際達標率
18	雜項准照之燃放炮竹許可	7 個工作日內回覆 ¹	1	85%	100%
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	1	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	6	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	44	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	141	90%	100%
24	設定航班之申請	4 個工作日批核 ^{1,4}	764	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	93	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	33	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	635	98%	96.38%*
28	汽車之中型檢驗維修	10 個工作日內作出報價或回覆	12	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	4	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	137	98%	94.89%*
31	免費參觀海事博物館申請	審批時間 2 個工作天	83	100%	97.59%**
32	海事博物館團體門票優惠申請	審批時間 2 個工作天	9	100%	100%
33	海事培訓課程之就讀證明書之申請	6 個工作日發出 ¹	4	80%	100%
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	2	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	17	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 客船或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。

* “汽車之小型檢驗維修”和“對汽車一般之檢驗維修”於 2016 年均出現未符合預設達標率的情況。經檢視過去三年有關服務的個案數量和工作情況，發現近年來送交本局進行維修的車輛數目逐年增加，汽車電氣部件日趨精密，而本局執行有關服務的部門人力資源流失，導致有關服務在工作量和工作難度不斷增加的情況下，出現了未符合預設達標率。考慮到上述的情況，本局已申請對“汽車檢驗維修”的質量指標作適當調整，並計劃於 2017 年下半年開始執行。

** “免費參觀海事博物館申請”於 2015 年和 2016 年均出現實際達標率未達預設達標率的情況，有關服務的預設達標率兩年均 100%，惟 2015 年和 2016 年的實際預達率分別為 97.89%和 97.59%。本局檢視後發現，由於有關服務的質量指標是“審批時間 2 個工作日”，故當出現申請人於提交申請後調整參觀時間，且未能及早通知本局時，會導致本局未能在質量指標的承諾時間內完成個案。而本局另一項服務項目“海事博物館團體門票優惠申請”亦採用“審批時間 2 個工作日”作為質量指標，申請人調整參觀時間之情況同樣地曾出現於該項服務，只是一直以來該項服務的申請人均可於遞交申請後 2 個工作日內回覆新的參觀時間，故有關服務仍可符合預設達標率。因應“免費參觀海事博物館申請”出現未達預設達標率的情況，本局於 2015 年經研究後採取了相應的措施，決定修改其“服務承諾監察表”，加設“收齊文件日期”欄位，作為把質量指標由原來的“審批時間 2 個工作天”調整至“在收齊文件的情況下，遞交申請翌日起計 2 個工作日審批”的監控依據。經過一年對服務辦理情況的監控，儘管仍有申請人於提交申請後調整參觀時間，但按調整後的質量指標履行服務可避免出現未達預設達標率，故本局確定了以“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”作為質量指標是合適的；同時，為免“海事博物館團體門票優惠申請”日後亦出現未達預設達標率的情況，本局將於 2017 年向公共服務評審委員會一併申請調整兩項服務項目的質量指標。