



海事及水務局
服務承諾質量指標履行情況趨勢分析
2014 至 2016 年

序	服務項目	服務質量指標	2014 年		2015 年		2016 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%	—	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%	50%*	90%	—
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 5 個工作日內發出	90%	100%	90%	98.61%	90%	100%
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%	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	2014 年		2015 年		2016 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%	98.70%	85%	100%	85%	100%
18		燃放炮竹許可 ¹ ：7 個工作日內回覆	85%	—	85%	—	85%	100%
19		涉及船舶檢驗的宗教儀式准照 ² ：7 個工作日內發出	85%	100%	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%	95.00%	85%	100%	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%	100%	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%	99.50%	98%	98.22%	98%	96.38%*
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%	100%	98%	100%	98%	94.89%*

序	服務項目	服務質量指標	2014 年		2015 年		2016 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%	97.89%	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%	—	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%	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%	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 年均出現未達預設達標率的情況。經檢視過去三年有關服務的個案數量和工作情况，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，出現了未達預設達標率。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 個工作日”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。

於2016年，本局服務承諾的達標情況較2014及2015年有所微跌。整體服務質量指標中，達至或超過預設達標率的約佔92%，而未達預設達標率的約佔8%，未達預設達標率較去年有2%的升幅。本年未達預設達標率之服務質量指標包括：“汽車檢驗維修”和“免費參觀海事博物館申請”。為改善有關情況，“汽車檢驗維修”已申請調整質量指標，而“免費參觀海事博物館申請”亦計劃於2017年申請調整質量指標，兩項服務均計劃於2017年開始按新質量指標履行服務。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。