



海事及水務局  
服務承諾履行報告  
2017年1月1日至12月31日

序	服務項目	承諾時間	履行期間	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	全年	13	100%	100%
2	船舶海事登記之申請	10個工作日內安排檢驗 <sup>1</sup>	全年	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 <sup>1</sup>	全年	209	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 <sup>1</sup>	全年	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 <sup>1</sup>	全年	27	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 <sup>1</sup>	全年	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 <sup>1</sup>	全年	38	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 <sup>1,3</sup>	全年	4	90%	100%
9	海員登記證之發出	8個工作日 <sup>1</sup>	全年	0	100%	—
10	海員登記證之檢查	4個工作日 <sup>1</sup>	全年	48	100%	100%
11	海員登記證之更換及補發	7個工作日 <sup>1</sup>	全年	1	100%	100%
12	海員登記之取消	3個工作日 <sup>1</sup>	全年	0	100%	—

序	服務項目	承諾時間	履行期間	完成個案	預設達標率	實際達標率
13	遊艇駕駛員執照之發出	4 個工作日 <sup>1</sup>	全年	49	100%	100%
14	遊艇駕駛員執照之續期	4 個工作日 <sup>1</sup>	全年	11	100%	100%
15	遊艇駕駛員執照之補發	4 個工作日 <sup>1</sup>	全年	2	100%	100%
16	引航服務	提供每日 24 小時之引航服務	全年	348	100%	100%
17	雜項准照之錨泊或靠泊准照	10 個工作日內發出 <sup>2</sup>	全年	141	85%	100%
18	雜項准照之燃放炮竹許可	7 個工作日內回覆 <sup>1</sup>	全年	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 <sup>2</sup>	全年	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 <sup>1</sup>	全年	13	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 <sup>1</sup>	全年	32	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 <sup>1</sup>	全年	0	85%	—
23	非澳門登記遊艇進港申請	2 個工作日內批核 <sup>1</sup>	全年	111	90%	100%
24	設定航班之申請	4 個工作日批核 <sup>1,4</sup>	全年	937	90%	100%
25	「水資源互動館」導賞預約服務	收到申請表翌日起計 5 個工作日內審批	覆審通過 9月6日起	0	80%	—

序	服務項目	承諾時間	履行期間	完成個案	預設達標率	實際達標率
26	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 <sup>5</sup>	全年	79	90%	96.20%
27	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 <sup>5</sup>	全年	30	90%	93.33%
28	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 <sup>6</sup>	覆審通過 9月6日起	4	90%	100%
29	汽車之小型檢驗維修	5 個工作日內作出報價或回覆	上半年	345	98%	100%
		5 個工作日內作出報價或回覆 <sup>1</sup>	下半年	263	95%	98.48%
30	汽車之中型檢驗維修	10 個工作日內作出報價或回覆	上半年	10	98%	100%
		10 個工作日內作出報價或回覆 <sup>1</sup>	下半年	2	95%	100%
31	汽車之大型檢驗維修	18 個工作日內作出報價或回覆	上半年	2	98%	100%
		18 個工作日內作出報價或回覆 <sup>1</sup>	下半年	1	95%	100%
32	對汽車一般之檢驗維修	3 個工作日內作出報價或回覆	上半年	62	98%	100%
		3 個工作日內作出報價或回覆 <sup>1</sup>	下半年	77	95%	100%
33	免費參觀海事博物館申請	審批時間 2 個工作天	覆審前 9月5日止	53	100%	98.15%*
		2 個工作日審批 <sup>1</sup>	覆審通過 9月6日起	1	100%	100%
34	海事博物館團體門票優惠申請	審批時間 2 個工作天	覆審前 9月5日止	7	100%	100%
		2 個工作日審批 <sup>1</sup>	覆審通過 9月6日起	0	100%	—
35	海事培訓課程之就讀證明書之申請	6 個工作日發出 <sup>1</sup>	全年	1	80%	100%

序	服務項目	承諾時間	履行期間	完成個案	預設達標率	實際達標率
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	全年	6	75%	83.33%
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	全年	10	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：

- <sup>1</sup> 在文件齊全的情況下，遞交申請翌日起計；
- <sup>2</sup> 在文件齊全的情況下，通過檢驗翌日起計；
- <sup>3</sup> 涉及船舶拆毀、拆解或沉沒滅失情況的申請除外；
- <sup>4</sup> 客船及涉及環境污染問題除外；
- <sup>5</sup> 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；
- <sup>6</sup> 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。

\*由於 1 月 1 日至 9 月 5 日期間，“免費參觀海事博物館申請”仍使用調整前的服務質量指標“審批時間 2 個工作天”；9 月 6 日至 12 月 31 日則使用調整後服務質量指標“在收齊文件的情況下，遞交申請翌日起計 2 個工作日審批。”，且在指標調整前期有 1 個個案申請人在提交申請後要求調整參觀時間，同時，申請人未有在 2 個工作日內通知本局有關更改後的參觀時間，故以致本局未能在 2 個工作日完成審批工作而導致有關個案未能符合預設達標率。