



海事及水務局
服務承諾質量指標履行情況趨勢分析
2015 至 2017 年

序	服務項目	服務質量指標	2015 年		2016 年		2017 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%	50%	90%	—	90%	—
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 5 個工作日內發出	90%	98.61%	90%	100%	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	2015 年		2016 年		2017 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%	100%	85%	100%	85%	100%
18		燃放炮竹許可 ¹ ：7 個工 作日內回覆	85%	—	85%	100%	85%	—
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%	100%	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	「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					80%	—
26	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%	96.20%
27		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%	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 ⁶					90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2015年		2016年		2017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	
29	汽車檢驗維修	小型之維修:5個工作日 內作出報價或回覆	7月1日前	98%	98.22%	98%	96.38%	98%	100%
		小型之維修 ¹ :5個工作日 內作出報價或回覆	7月1日起					95%	98.48%
30		中型之維修:10個工作日 內作出報價或回覆	7月1日前	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		中型之維修 ¹ :10個工 作日內作出報價或回覆	7月1日起					95%	100%
31		大型之維修:18個工作日 內作出報價或回覆	7月1日前	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		大型之維修 ¹ :18個工 作日內作出報價或回覆	7月1日起					95%	100%
32		對汽車一般之維修檢 驗:3個工作日內作出報 價或回覆	7月1日前	98%	100%	98%	94.89%	98%	100%
		對汽車一般之維修檢 驗 ¹ :3個工作日內作出報 價或回覆	7月1日起					95%	100%
33	免費參觀海事 博物館申請	審批時間2個工作天	9月6日前	100%	97.89%	100%	97.59%	100%	98.15%*
	2個工作日審批 ¹	9月6日起					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	9月6日前	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2個工作日審批 ¹	9月6日起					100%	—	
35	海事培訓課程	就讀證明書之申請 ¹ :6個 工作日發出		80%	—	80%	100%	80%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2015年		2016年		2017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
36	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%	83.33%
37		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；

⁶ 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。

對比本局2017年和2016年服務承諾的履行情況，除了三項服務質量指標，包括：“船隻的建造及機器維修之船舶維修”、“船隻的建造及機器維修之非常緊急的船舶維修”和“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”微跌，以及新增了兩項全新服務質量指標，包括：“「水資源互動館」導賞預約服務”和“就鍋爐/壓力容器之檢驗提供技術意見”無法作出對比外，其餘的服務均較2016年有所提升或持平。本年已履行的服務質量指標中，符合或超過預設達標率的有35項，約佔97%，未符合預設達標率的有1項，約佔3%，這較2016年未符合預設達標率的8%下降了5%。本年未符合預設達標率之服務項目是“免費參觀海事博物館申請”，該項目於9月6日獲公共服務評審委員會許可通過本局覆審申請後，其指標由原來的“審批時間2個工作日”調整為“在收齊文件的情況下，遞交申請翌日起計2個工作日審批。”，相關指標履行理想，且實際達標率回復至預期的100%水平。為可向公眾提供優質的服務，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。