



海事及水務局
服務承諾質量指標履行情況趨勢分析
2016 至 2018 年

序	服務項目	服務質量指標	2016 年		2017 年		2018 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	於東望洋燈塔 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%	—	90%	—	90%	100%
7		船舶航行證明文件補發 ¹ : 5 個工作日內發出	90%	100%	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	2016 年		2017 年		2018 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	船舶 引航服務*	提供每日 24 小時之引航服務	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	在海事管轄 範圍內之 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		燃放爆竹許可 ¹ : 7 個工作 日內回覆	85%	100%	85%	—	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%	100%
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	設定船舶來澳 及離澳航班*	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%	—	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%	96.20%	90%	100%
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%	93.33%	90%	100%
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%	90%	100%

序	服務項目	服務質量指標	2016年		2017年		2018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	公共實體車輛 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%	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%	95%	99.01%	
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%			
		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%	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%			
		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%	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%	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%	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%	97.59%	100%	98.15%		
		2個工作日審批 ¹	9月6日起			100%	100%	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%			
	2個工作日審批 ¹	9月6日起			100%	—	100%	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%	100%	80%	100%	80%	100%	

序	服務項目	服務質量指標	2016年		2017年		2018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%	83.33%	75%	100%
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。

* 本局於2018年2月12日起調整有關服務的名稱：“於東望洋燈塔懸掛颱風/強風訊號”原稱“於松山燈塔懸掛颱風/強風訊號”；“船舶引航服務”原稱“引航服務”；“在海事管轄範圍內之雜項准照”原稱“雜項准照”；“設定船舶來澳及離澳航班”原稱“設定航班”；“公共實體車輛檢驗維修”原稱“汽車檢驗維修”。

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。

於2018年，本局服務承諾的達標情況較2016年和2017年均有所上升，所有質量指標均達到或超過預設達標率。為可維持有關服務水平，本局將持續進行定期檢討及倘有之優化，以滿足服務對象所需。